



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

Influencia del control interno de créditos y cobranzas en el riesgo crediticio de
la ONG ADRA Perú Agencia Jaén-2017

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Contador Público

AUTORAS:

Br. Altamirano Correa, Luz Bella (ORCID: 0000-0002-2681-004X)

Br. Dilas Jara, Leila Milagros (ORCID: 0000-0002-7563-4812)

ASESORA:

Dra. Flores Fernández, Mileydi (ORCID: 0000-0002-6257-17959)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Auditoria

CHICLAYO – PERÚ

2019

Dedicatoria

A:

Dios, porque está conmigo todos los días de mi vida.

Por ser el pilar fundamental en todo lo que soy, en toda mi educación y que han sabido formarme con buenos sentimientos, principios y valores, por siempre estar dispuestos a escucharme y ayudarme en cualquier momento de mi vida, esta tesis se la dedico a mis padres.

Y a mi familia en general, porque me han brindado su apoyo incondicional y por compartir conmigo buenos y malos momentos.

Leila Milagros

Dedicatoria

Dedico esta tesis a mis padres por ser las personas que confiaron en mí y me brindaron todo su apoyo que necesite para lograr con éxito terminar mi carrera profesional.

A mis hermanos por sus consejos y estar siempre conmigo; a mis familiares, amigos y a todas aquellas personas que de una u otra manera han contribuido para lograr mi objetivo.

Luz Bella

Agradecimiento

Agradecemos a Dios por protegernos durante todo nuestro camino y darnos fuerzas para superar obstáculos y dificultades a lo largo de nuestra vida.

Agradecemos también la confianza y el apoyo brindado por parte de nuestros padres, que sin duda alguna en el trayecto de nuestra vida nos han demostrado su amor y valores que han ayudado en la ejecución de esta tesis.

Asimismo, agradecemos a los docentes de la Universidad César Vallejo, por su dedicación y profesionalismo.

Las autoras

Página del jurado

Declaratoria de autenticidad

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo, Leila Milagros Dilas Jara con DNI 46364660 estudiante de la Escuela de Contabilidad de la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Cesar Vallejo, declaro bajo juramento que soy autora de la tesis: Influencia del Control Interno de Créditos y Cobranzas en el Riesgo Crediticio de la ONG Adra Perú Agencia Jaén, que presente para lograr: EL TÍTULO PROFESIONAL DE CONTADOR PÚBLICO, la investigación que presento ha sido elaborada con información real y verdadera y que no se ha presentado anteriormente para obtener grado académico y que los fundamentos expuestos en los resultados son verdaderos.

Por lo tanto; me adjudico la responsabilidad que incumba ante cualquier anomalía en los documentos y de la investigación aportada, por lo cual nos sometemos a la norma vigente de la Universidad Cesar Vallejo.

Chiclayo, noviembre del 2020



LEILA MILAGROS DILAS JARA
DNI N°46364660

Declaratoria de Autenticidad

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo, Luz Bella Altamirano Correa con DNI 45041939 estudiante de la Escuela de Contabilidad de la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Cesar Vallejo, declaro bajo juramento que soy autora de la tesis: Influencia del Control Interno de Créditos y Cobranzas en el Riesgo Crediticio de la ONG Adra Perú Agencia Jaén, que presente para lograr: EL TÍTULO PROFESIONAL DE CONTADOR PÚBLICO, la investigación que presento ha sido elaborada con información real y verdadera y que no se ha presentado anteriormente para obtener grado académico y que los fundamentos expuestos en los resultados son verdaderos.

Por lo tanto; me adjudico la responsabilidad que incumba ante cualquier anomalía en los documentos y de la investigación aportada, por lo cual nos sometemos a la norma vigente de la Universidad Cesar Vallejo.

Chiclayo, noviembre del 2020

LUZ BELLA ALTAMIRANO CORREA
DNI N°45041939

Índice

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iv
Página del jurado	v
Declaratoria de autenticidad	vi
Índice	viii
Índice de tablas	ix
Índice de figuras	x
Resumen	xi
Abstract	xii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MÉTODO	26
2.1 Tipo y diseño de Investigación	26
2.2 Operacionalización de variables	26
2.3 Población, muestra y muestreo	28
2.4 Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos, Validez y Confiabilidad.	28
2.5 Procedimientos	29
2.6 Métodos de Análisis de Datos	29
2.7 Aspectos Éticos	29
III. RESULTADOS	30
IV. DISCUSIÓN.....	54
V. CONCLUSIONES	56
VI. RECOMENDACIONES	57
VII. PROPUESTA	58
REFERENCIAS	65
ANEXOS.....	69
Anexo 1: Instrumento.....	68
Anexo 2: Acta de aprobación de originalidad de tesis.....	75
Anexo 3: Reporte de Turnitin.....	76
Anexo 4: Autorización de publicación de tesis en repositorio institucional UCV.....	77
Anexo 5: Autorización de la versión final del Trabajo de Investigación.....	79

Índice de tablas

Tabla 1: Tipos de créditos que no enseña una garantía preferida.....	18
Tabla 2: Servicios que brinda ADRA Perú de la ciudad de Jaén	19
Tabla 3: Servicios que brinda ADRA Perú de la ciudad de Jaén	21
Tabla 4: Agencia Jaén	23
Tabla 5 Operacionalización.....	27
Tabla 6: Cuenta con políticas de crédito	30
Tabla 7: políticas de crédito están actualizados de acuerdo al entorno económico	31
Tabla 8: Créditos que se entregan con mayor frecuencia.....	32
Tabla 9: Existe Reglamento de créditos.....	33
Tabla 10: límites geográficos para créditos.....	34
Tabla 11: Límites geográficos para créditos	35
Tabla 12: revisión de solicitudes o expedientes de crédito	36
Tabla 13: Limitaciones y prohibiciones en el otorgamiento de créditos.....	37
Tabla 14: Deberes y responsabilidades	38
Tabla 15: Políticas de cobranzas	39
Tabla 16: Políticas de cobranzas son las adecuadas.....	40
Tabla 17: Reglamento de cobranzas.....	41
Tabla 18: La morosidad.....	42
Tabla 19: Reportes de colocación y cobranza	43
Tabla 20: Cuenta con personal calificado	44
Tabla 21: Los pagos en tiempo real	45
Tabla 22: concentración excesiva de los recursos crediticios	46
Tabla 23: Categorías	47
Tabla 24: Refinanciados y en cobranza judicial.....	48
Tabla 25: Grupo asumen el pago del moroso.....	49
Tabla 26: Existe fuga de algún cliente moroso	50
Tabla 27: deserción de clientes	51
Tabla 28: socio moroso se registra oportunamente en INFOCORP.....	52
Tabla 29: Documentación para cuotas atrasadas.....	53
Tabla 30: Matriz de consistencia.....	72

Índice de figuras

Figura 1: Cuenta con políticas de crédito	30
Figura 2: políticas de crédito están actualizados de acuerdo al entorno económico	31
Figura 3: créditos que se entregan con mayor frecuencia	32
Figura 4: Existe Reglamento de créditos	33
Figura 5: límites geográficos para créditos	34
Figura 6: Límites geográficos para créditos	35
Figura 7: Revisión de solicitudes o expedientes de crédito	36
Figura 8: limitaciones y prohibiciones en el otorgamiento de créditos	37
Figura 9: Deberes y responsabilidades	38
Figura 10: Políticas de cobranzas	39
Figura 11: Políticas de cobranzas son las adecuadas	40
Figura 12: Reglamento de cobranzas	41
Figura 13: La morosidad	42
Figura 14: Reportes de colocación y cobranza	43
Figura 15: cuenta con personal calificado	44
Figura 16: los pagos en tiempo real	45
Figura 17: concentración excesiva de los recursos crediticios	46
Figura 18: Categorías	47
Figura 19: Refinanciados y en cobranza judicial	48
Figura 20: Grupo asumen el pago del moroso	49
Figura 21: Existe fuga de algún cliente moroso	50
Figura 22: deserción de clientes	51
Figura 23: socio moroso se registra oportunamente en INFOCORP	52
Figura 24: Documentación para cuotas atrasadas	53

Resumen

La investigación se ha realizado en la ONG Adra Perú Agencia Jaen-2017 y que viene funcionando hace 10 años, y viene de contribuyendo al progreso y mejora de las personas artesanas urbanos marginal y rural, que no pueden tener acceso al crédito de los bancos. El objetivo del presente trabajo es determinar la Influencia del Control Interno de Créditos y Cobranzas en el Riesgo Crediticio de la ONG Adra Perú Agencia Jaen-2017. La investigación es descriptiva porque describe la variable del control interno con el riesgo crediticio, se trabajó con una muestra por conveniencia de 06 asesores de servicios, para ello se efectuó la técnica de la encuesta y se coleccionó datos por intermedio de un cuestionario. Los datos fueron seleccionados, procesados y tabulados mediante el Excel.

En los resultados de control interno de los créditos y cobranzas se ha podido identificar que la institución presenta deficiencias en las políticas de créditos y cobranzas porque el reglamento de créditos no está completo y porque carece de reglamento de recuperaciones, trayendo como consecuencia el riesgo crediticio.

El estudio abarca desde la realidad problemática, objetivos, hipótesis, métodos de investigación, resultados hasta las conclusiones y recomendaciones y propuesta de herramienta de control interno de riesgo de crédito a fin de evitar el riesgo del mismo.

Palabras claves: Control interno, créditos, cobranza, riesgo de crédito.

Abstract

The research has been carried out in the NGO ADRA Perú Jaen Agency-2017 and it has been operating for 10 years, and it has been contributing to the progression and improvement of the marginal urban and rural artisanal people, who cannot access the credit of the banks. The objective of this paper is to determine the influence of the Internal Control of Credits and Collections in the Credit Risk of the NGO ADRA Perú Agency Jaen-2017. The research is descriptive because it describes the variable of internal control with credit risk, we worked with a sample by convenience of 06 service advisors, for this the survey technique was carried out and data was collected through a questionnaire. The data was collected, processed and tabulated using Excel.

In the internal control results of the credits and collections, it has been possible to identify that the institution has deficiencies in the credit and collection policies because the credit regulations are not complete and because there is no regulation for recoveries, resulting in credit risk.

The study covers from the problematic reality, objectives, hypothesis, research methods, results until the conclusions and recommendations and proposal of tool of internal control of credit risk in order to avoid the risk of the same.

Keywords: Internal control, credits, collection, credit risk

I. INTRODUCCIÓN

Con respecto a la *realidad nacional a nivel internacional*, en Ecuador Zhumi (2013) manifiesta: “Constituye uno de los elementos más fundamental para cualquier función financiera de las entidades, el funcionamiento de procedimientos y normas para el restablecimiento de cartera vencida en las Cooperativas de Ahorro y Crédito del Azuay caso Cooperativa” “Jardín Azuayo” es calificado como “La base del triunfo o derrota” de la Cooperativa. La investigación se ejecuta porque la entidad no cuenta con procedimientos adecuados para la recuperar los préstamos vencidos en el departamento de crédito y cobranzas. Con la realización de los procedimientos para recuperar los préstamos se puede apoyar a la entidad a solucionar a los problemas de los créditos vencidos de socios, que contribuyan a tener mayores ingresos para la Cooperativa. Asimismo, recomienda que, por gran volumen de la cartera de créditos y su crecimiento constante, requiera diariamente delinear estrategias que le admitan estar al progreso del socio y a la vez disminuir la morosidad.

España: Brachfield (2013) hace referencia de manera irónica a la costumbre arraigada en su país (España) de obtener deudas con la intención de no pagarlas, se deja muy en claro en sus líneas que la morosidad debe ser juzgada no solo desde un punto de vista económico y financiero (sobreendeudamiento, falta de garantías o incapacidad de pago) sino desde una manera social y cultural, en ese sentido se debe evaluar conductas financieras tanto como hábitos y personalidad.

Escura y Ruiz (2013) indican que a pesar de que aún no se ha inventado de manera absoluta una fórmula mágica para evitar los impagos en operaciones de crédito, una adecuada y correcta gestión de las mismas puede reducir la morosidad a su mínima expresión. Teniendo para ello tres premisas importantes con las que debemos trabajar: planificación, gestión y actuación.

De la misma manera hay que tener en cuenta que el tratamiento de los expedientes impagados deben ser de manera externa ya que esto puede significar un instrumento de gran utilidad para disminuir esa carga pesada de la empresa.

Ledgerwood (2013) en relación al control de la *morosidad* nos menciona que en EE. UU para manejar la morosidad, es necesario revisar a profundidad los métodos de crédito, los procedimientos operacionales y la imagen institucional de las instituciones micro financieras. De muchas maneras y en múltiples ocasiones la morosidad es producida por servicios crediticios con una estructura deficiente o mal orientada, además de mecanismos mediante los cuales la prestación del servicio es inadecuado o no acorde a su realidad financiera.

Para finalizar, las instituciones micro financieras deberían entender que normalmente, la *morosidad* no es resultado de prestatarios que no tienen la capacidad de pagar; sino que, con mayor frecuencia, se trata de prestatarios que meramente tienen la intencionalidad de no pagar. Los prestatarios que respetan y valoran los servicios ofrecidos por una institución micro financiera y comprenden que no se tolera la morosidad, pagarán sus préstamos. Pero en cambio, aquellas personas que ven a la institución micro financiera como una entidad de cuyos servicios es favorecido desde un punto de vista humanitario, tengan la certeza de que estas, no pagarán sus préstamos.

Descrita al detalle y con mucha evidencia concluimos entonces, que la morosidad también es tocada de manera global como una problemática de importante relevancia que debemos tener en cuenta en las entidades del método financiero, para los intereses de la presente investigación.

En cuanto a *nivel nacional* Aguilar & Camargo (2003) en su investigación “Estudio de la Morosidad de los Organismos Micro financieros (IMF)”. Determina en: Entre los elementos adheridos que poseen una gran jerarquía en la evaluación de la tasa de morosidad se localizan la tasa de aumento establecida en el movimiento económico, las limitaciones de fluidez y el grado de deuda. La particularidad de la cartera de créditos de una empresa es tarea inmediata de las normas de préstamos que tiene. Entre los elementos determinados enfatizan la tasa de crecimiento de los préstamos, la intermediación financiera, el grado de deuda de los usuarios y la administración.

Cardenas (2015) en un artículo relacionado con la gestión de riesgos y las estrategias crediticias en las COOPAC, menciona:

La gestión de riesgos de préstamo presenta un carácter de control preventivo, es decir, se anticipa ante cualquier evento desfavorable, originado por el incumplimiento de pago de los deudores, como:

(...) en conjunto todas estas consideraciones deben estar contempladas y formalizadas en las políticas crediticias de la COOPAC, con el propósito de lograr incrementar el saldo y número de operaciones de la cartera sana como principal fuente productiva de ingresos, así como el crecimiento del patrimonio. (p.23).

En esas líneas se establece claramente que, en la COOPAC a nivel nacional, el sentido estricto de los procedimientos crediticios debe contemplarse de manera preventiva, esto quiere decir que las evaluaciones de crédito y *estrategias crediticias* deben tener el objetivo fundamental de garantizar que finalizadas estas, se entregue un crédito que tenga una devolución normal y constante en el tiempo. Los resultados de una buena evaluación crediticia deben ser sin ninguna duda la seguridad de que este préstamo será retornado en los términos pactados, destinados para el cual fueron solicitados, y sobre todo; pagados en las fechas en que fueron establecidas en sus respectivos cronogramas sin atrasos mayores que los permitidos, y sean categorizados como un crédito normal, lo que por el contrario perjudicaría la cartera de créditos total con el ajuste por provisiones.

Molina (2015), (...) Entre los principales indicadores para cuantificar el peligro riesgo de la cartera es la *morosidad*, dado que se busca que la cartera atrasada (cartera vencida y en cobranza judicial) no sea perjudicial para la cartera total. (...) la morosidad de las COOPAC en los últimos años oscilo entre 5% y 6.2%, niveles que no se adecuan completamente a los limites requeridos por la Superintendencia de si se aplican estrategias adecuadas. (pp.8-9).

Estos detalles reflejan claramente que la *morosidad* en las COOPAC a nivel nacional, se toman como el indicador de mayor relevancia, ya que mediante el cual podemos establecer que el rendimiento de una cartera de créditos sea el adecuado, las COOPAC tienen muy presente este hecho debido a que cuentan con políticas de crédito establecidas en sus manuales y que cambian con cada tipo de crédito, pero a pesar de eso no deja de existir la presencia de socios morosos. Bien claro se detalla el conjunto

de problemas del retraso de pago en los párrafos que antecede y de lo que el autor de la presente investigación está absolutamente de acuerdo. Ya que el índice de *morosidad* se convierte en un problema debido al inadecuado manejo de las políticas crediticias.

Con respecto a *nivel local* la aplicación del control interno en las instituciones públicas o privadas se realiza con la finalidad de detectar fraudes y deficiencias de las operaciones económicas, financieras y contables y esto ha conllevado a corregir los procesos que realizan los funcionarios y trabajadores y ayuden a obtener los metas y objetivos de la empresa.

En los últimos años las instituciones financieras de la región se ven afectadas por el elevado índice de morosidad, esto porque al entregar préstamos, con el fin de que sea rápido en su labor, no proveen la seguridad que avalan la cancelación de lo que se debía, originando que tengan un alto riesgo crediticio.

En la institución Adra de la Ciudad de Jaén, a la fecha no se ejecuta ningún estudio de comprobación interna de créditos y cobranzas que permita conocer el riesgo de créditos. Entre los problemas que acarrea la institución Adras ubicada en la ciudad de Jaén se encuentra que las políticas de créditos no son los suficientemente adecuadas que avalen el análisis y aprobación de los créditos y valuación de las garantías, no existe políticas de cobranzas y reglamento, no cuenta con unidad de riesgo; a todo esto, está llevando que exista un riesgo crediticio. Es por esto que se necesita la implementación de control interno en la institución para administrar adecuadamente la cartera de créditos.

Lo relacionado a *trabajos previos a nivel internacional*, según Salvador (2011) en su estudio: "Valor de optimizar los exámenes en las ONG'S a los microcréditos concedidos a la banca comunal". Acontece con la finalidad de elegir el Nivel de educador. Tiene como finalidad disponer los métodos de inspección que admitan encauzar y convalecer los microcréditos disponer en el entorno de la obtención del mandato valores colectivos. Esta encuesta es destacada por razón admite administrar los

microcréditos en las distintas situaciones, de tal forma que se organice de considerables recursos con el propósito de respaldar y favorecer adagio producto a la sociedad.

Flores (2011) En su Tesis “Plan de un método de comprobación interna para el nivel de créditos y cobranzas de la COOPAC CENDES LTDA”. Argumenta que el “Método de Comprobación Interna” representa absoluta legalidad y técnicas (exámenes profundos) acondicionados por la dirección de una sociedad con la finalidad de alcanzar la meta de la gerencia a fortalecer, así como sea posible, la dirección estructurada y eficaz de su establecimiento, incorporando aprobación a las legalidad de la gerencia, la protección de activos, la disposición y localización del desfallo y confusión, la necesidad y la probidad de los asientos contables, y la puntual elaboración de asesoría financiera reservada. El Examen Interno ha sido inquietud de las instituciones, en importante o mínimo nivel, con distintos planeamientos y repertorios, lo que ha autorizado que al transcurrir del periodo se hayan proyectado distintas concepciones vinculadas del mismo, sus inicios y componentes que tienen que comprender e instrumentar en íntegra sociedad.

Parrado (2015) en su estudio: “Peligro de Crédito y Estabilidad Financiera en el Ámbito Bancario: Una Perspectiva Macroprudencial” preservar con el propósito de alcanzar el nivel de Doctor en la universidad de Jaén en España, cuyo propósito procura resolver los vínculos auténticos a través de los diversos procedimientos y dispositivos empleados, disponiendo una distribución razonable que nos faculte a disponer un amplio elemento de labores (...) Para lo cual explica el proyecto metodológico de modelo representativo y de los cuales se separaron las siguientes conclusiones:

Armijo (2017) (...) Transcendencia de la administración de la contingencia: variación de doctrina en la importancia financiera. En las últimas décadas se ha elaborado una importante variación de planteamiento en la dirección de contingencia, trasladando del método clásico en donde la contingencia era un componente a obviar. La administración eficaz de la contingencia se observa cada momento, aunque tanto una ocupación que incrementa la cotización a la sociedad. De tal manera, las instituciones de prestigio poseen antigüedad de ser incautos receptores de contingencias (concertar en disminuir su planteamiento) a ser legítimos apoderados de riesgos (argumentando su

función en la maximización del rendimiento adecuado al contorno de riesgo de la sociedad y la generación de beneficio).

En el ámbito nacional, según Escudero (2016) en su memoria: “Influencia de las Normas de Análisis Crediticio Acerca de la Tasa de Morosidad de Crédito de Consumo en la Entidad CARSA, 2000 - 2015” Universidad Nacional de Trujillo de la ciudad de Trujillo, la cual presenta el objetivo de determinar cuánto inciden los regímenes solventes acerca del índice de la morosidad en el modelo de préstamo de consumo de la compañía CARSA; que está elaborada en un diseño metodológico de tipo Cualitativo y Cuantitativo; y de los cuales se extrajeron las siguientes conclusiones:

Cabay & Quezada (2010) (...) Los criterios más importantes para obtener un préstamo son: disposición del régimen financiero formal, una forma del usuario solicitante, los vencimientos de reembolso y control de la información que se ha recibido; como puede ser su centro de trabajo, domicilio actual, entre otros. Con respecto a los informes de peritaje de crédito, logrando que la legalidad en apreciación solvente de la entidad comercial CARSA ostentan cierta fragilidad al incluir desarrollo preciso de interrelación a través del departamento de recaudación y el nivel de valoración de préstamos.

Se debe incluir en el método de aprobación de créditos algunas políticas establecidas en una planeación estratégica de incremento, siendo exclusivo objetivo de disminuir los altos índices de morosidad solvente. Existe un procedimiento de estimación de los documentos de garantía (...) les permitirá disminuir omisiones a la hora de recabar la información necesaria para la aprobación de un crédito.

Napa (2015) en su tesis de prestigio del examen profundo en el área de Préstamos y Recaudación de la entidad Chemical MINING S.A. Lima – 2015, concluye: se obtuvo como resultado detallar el alcance del examen interno en la dirección de la institución Chemical MINING S.A., conforme se manifiesta con la observación transcendental de los descubridores en formación, los cuales constituyen que si conservan el prestigio del control interno; lo cual expresa que si se realiza un apropiado examen interno esto participa eficazmente en el departamento de créditos y cobranzas; se logró determinar

el modo como la concordancia de los elementos del examen interno permite favorecer la adecuada gestión del sector de préstamos y recaudación, se evidencia que la institución le falta adecuado examen interno, establecer las funciones que se desarrollan por falta de exactitud.

Se logró disponer las reglas para la valoración y retroalimentación luego de averiguar la cuestionable carencia de ejecución del verdadero método de examen profundo en el sector de préstamos y recaudación de la conformidad de estudio.

Quintana & Rivera (2015) en su tesis Política de Créditos y Calidad de la Cartera Crediticia en la COOPAC Pascual Saco Ltda. de Lambayeque en el Periodo 2009 - 2013”, concluye: Los horizontes de demora de los créditos concedidos por la COOPAC Pascual Saco Ltda. en el tiempo 2009 – 2013, en promedio, oscilan entre 28% para los rubros mora mayor a 1 día y cartera vencida y del 22% en cartera de alto riesgo, niveles que son considerados altos por el acuerdo de Basilea I y Basilea II.

La relación entre la variable cartera vencida (variable exógena) y créditos de consumo (variable endógena) muestra el signo esperado, es decir una relación inversa; siendo relevante al 1%, 5% y 10% de significancia. El 87% de la variación de los créditos por consumo esta explicada por la variable cartera vencida. El coeficiente de la variable cartera vencida es interpretado como un efecto marginal, por lo tanto, un incremento en una unidad de la variable Cartera Vencida disminuye en promedio los créditos por consumo en 1.21 unidades, manteniendo todos los demás factores constantes.

En la COOPAC Pascual Saco Ltda. Cartera crediticia es de baja calidad, pues a pesar de que las variables moras mayor a 1 día y cartera vencida están relacionadas de forma inversa con los créditos de consumo, los altos niveles de dichas variables ponen en riesgo la estabilidad de la institución.

A Nivel Local, Coronel (2016) En su estudio: “Tácticas de cobranza y su vínculo con las deudas en la empresa financiera Mi Banco- Jaén 2015”; cuyo propósito fue disponer y reincidir las habilidades de cobro en la disminución de las deudas en la

Institución Financiera Mi Banco – Jaén; indagación de tipo representativo correlacional, con un proyecto no teórico cuantitativo. Los resultados: que el 84% si ejecutan severos estudios de las circunstancias financieras de sus usuarios y también brinda opciones o maneras de cancelación a los usuarios, el 94% se encuentra completamente conforme en que, si se ejecuta una constante comunicación con el usuario, el 81% si ejecuta tratos con sus usuarios para disminuir la deuda. Se determina que Mi Banco para alcanzar resultados óptimos se cambiará puntos importantes, al igual que poner en marcha recaudaciones con el propósito de disminuir la deuda.

Céspedes (2015) Dentro de su tesis: “Causas de la morosidad en la financiera EDYFICAR en el distrito de Sorochuco Cajamarca: un plan de normas para reducir, Cajamarca - 2015”. El fin fue disponer y considerar los elementos concluyentes del retraso en la Financiera EDYFICAR y sugerir la legalidad y dispositivos para su reducción; encuesta grafica – aclaratoria, de proyecto no efectivo de incisión transversal. Los productos que el incremento de préstamos, la incapacidad de los consultores de comercio, la carencia de conducta laboral, el desvió de los empleados, son variantes que predominan de manera negativa.

Sobre las *teorías relacionadas al tema: Control Interno*

Fonceca (2011) Consiste en el diseño de estructurar e integrar los métodos constituidos y sincronizados por la administración de una empresa para favorecer en el resultado del propósito a sostener, a manera que sea funcional, el orden de un comportamiento eficaz en los establecimientos, incorporando y protegiendo los activos, la veracidad de los libros contables, y la puntualidad en la elaboración de situación financiera entregados. El compromiso en la empresa del procedimiento es una de los cargos de la administración, al igual que la sujeción de sistemas que disponen los fines que son completados por el gobierno para manifestar un exacto y eficaz comportamiento.

Objetivos del control interno: Gestipolis (2015) La finalidad es disminuir y determinar las posibilidades de equivoco y desigualdad. Al verificar el examen interno de una entidad, el auditor está en obligación en estar preparado a las contingencias de

confusión e desigualdad que obtendrían al producirse en convenio con las coincidencias y características del establecimiento, lo cual supone un perfecto entendimiento de los modelos de falta y excepción, así como su particularidad.

Importancia de Control Interno. - Hernandez (2009) “La progresiva relevancia del control interno es aplicado a las posteriores causas:

- a) La extensión y dimensión de las entidades han subido de tal manera que el sistema de su asociación es complicado. Para regular las funciones con eficacia, la gestión tendrá que requerir la seguridad que le merecen varios informes y estudios.
- b) La obligación primaria por la protección de los bienes de las asociaciones y la precaución y búsqueda de fallos que reinciden en la administración. El sostenimiento de un método apropiado de comprobación interna es fundamental para llevar a cabo esa obligación”.

Sistema de *Control Interno*: Es el grupo de componentes en la comprobación de Dirección, empresa, apreciación de los Empleados, Reglamento y Procedimientos, Métodos de Asesoría y Notificación, vinculados e interdependientes, que examinan concordancia y consonancia al lograr el fin y dirección administrativa. En distintas direcciones, la estructura de Comprobación Interna no es un desarrollo progresivo, en el cual cualquiera de los elementos que lo adecuan, perjudica al consecutivo, sino es un desarrollo multidireccional, en el que el elemento actuar contra los demás y en conjunto constituyen un método formado que evoluciona de manera dinámica a las propiedades variables.

Samaniego (2013) El Método de control Interno es un compuesto acorde, que favorece a que todos los campos de la empresa, exponerse prontamente en el proceder de la comprobación, tanto un método que colabora de manera positiva para lograr vigente los propósitos y objetivos formulados y de esa manera alcance efectuar el propósito de la dirección.

Samaniego (2013) Cada uno de los elementos debe desempeñar de manera ecuánime y armónicamente, asegurando una apropiada correspondencia, para que el

método a manera de un absoluto desempeño correctamente, situación que si cualquiera de los elementos se disminuye el total se inestabiliza.

Modelos de Control Interno

Control interno contable: Alvares (2016) Comprende el programa de estructura y absoluto los procedimientos y sistemas que corresponden primordialmente y se vincula abiertamente con la salvaguardia de lo dinámico y la sinceridad de los controles económicos.

Samaniego (2013) Es el que difunde la procedencia de antecedentes en donde se sustenta el Régimen de información.

Todas las ejecuciones elaboradas en la empresa corresponden evidenciar la supervivencia y posesión, esto es demostrable entre conteos materiales y encuentro de asesoría.

Control interno administrativo: *Flores (2011)* Son los métodos auténticos en la entidad para manifestar la eficacia ejecutiva y el desempeño de las normas descritas.

Los registros empleados u operantes se exponen a acciones que no disfrutan un efecto preciso por pertenecer a distinto ambiente de la función del establecimiento, si bien se consigue contar con un alcance en el sector financiero.

Control interno financiero: *Gestiopolis (2014)* “Los registros cuantificables “son los propósitos de la estructura, recursos de registro que cuidan las cuentas y verifican los registros financieros”. Los exámenes inversionistas “son las causas fundamentales del procedimiento de comprobación: presupuestos, estudio financiero y estudio del punto muerto.”

Elementos de Control interno: *Hernandez (2009)* Los elementos obtienen examinarse como grupo de reglamentos que se emplean para establecer la comprobación interna y precisar su existencia. Son:

El Ambiente de Comprobación

El Análisis de Peligros

Los métodos de datos y comunicación.

Los procesos de comprobación

La vigilancia.

Ambiente de control interno

Simboliza la composición de elementos que perjudican las normas y procesos de una empresa reforzando o declinando sus controles

Evaluación del Riesgo

Determina algunos peligros significativos consiguen afectar su operatividad.

Los componentes que constituyen dentro de la valoración de peligro son:

- Los propósitos tienen que ser determinados y notificados
- Reconocimiento de los peligros internos y externos.

Los sistemas de información y comunicación.

Los Sistemas de Información y Comunicación en la entidad vinculados con los estados financieros e incorporan el Método de Contabilidad de la misma.

Principios básicos de Control interno

Compromiso Delimitado

Estupiñan (2006) Es obligación implantar por documento la obligación de cada función y hacerlas saber a los afectados. Por ejemplo: el compromiso de confirmar los desembolsos reincide en un solo hombre, quien conserva estudios de ella.

Servidores hábiles y capacitados.

Elegir e instruir apropiadamente a los trabajadores, para acrecentar la eficiencia y en sus labores.

Empleo de pruebas constantes de exactitud

Consiste en el control periódico e inesperado de la realización; corresponde asignar para manifestar la modificación en las acciones. Por ejemplo: comprobar con otro sujeto el resultado recaudado diariamente con el total reservado en bancos.

Disposiciones por escrito

Estupiñan (2006) Las disposiciones a los empleados para el cumplimiento de sus cargos obligados a asignar por comunicación, en aspecto de exposición de funciones. Esto coopera a que los trabajadores realicen más eficientemente con su función, por lo que las instrucciones o capacitaciones distribuidas verbalmente consigan postergar o malinterpretar.

Uso de procedimientos pre ordenadas

El trabajo de destinar diseños pre numerado y formulario para el registro importante. Por modelo: comprobantes, instrucción de adquisición, facturas, recibos de caja chica, ingresos y egresos del negocio, De igual forma, se conserva un registro corporal sobre la utilización y la objetividad de exponer la estructura, las cuales corresponden reservarse un preciso método numeral.

Sistemas de apreciación de Control Interno

Estupiñan (2006) Se aplica a distintas normas, entre los más distinguidos tenemos los siguientes:

Consultas, Se basa en proyectar exámenes a principios de encuestas que obligan a ser manifestadas por los empleados y trabajadores responsables, de las diferentes áreas de la sociedad bajo ejercicio, en las conversaciones que claramente se conservan con esta finalidad.

Las interrogantes son propuestas de tal manera que la solución afirmativa señale una posición excelente en la organización de examen interno y que una sentencia desfavorable advierta una fragilidad y una apariencia no muy honesta; algunas consultas posiblemente no sean acoplables. De ser indispensable colocar la solución, se concluye con aclaraciones en el apoyo de sugerencias del programa o en escritos complementarios.

Crédito. - *Compartamos financiera (2019)* La expresión crédito procede del latín creditus', que representa "cosa confiada". Así "crédito" en su principio destaca entre otros elementos, dar o tener seguridad.

Tipos de Créditos. - Se distribuye en cuatro modelos de préstamo: Préstamos de Consumo, Préstamo a la Microempresa (MES), Préstamos Comerciales y Préstamos Hipotecarios para Viviendas. (Manual de Riesgo de Crédito –FENACREP).

Préstamos de Consumo. - Son aquellos Préstamo a las personas naturales que son consignados a la adquisición de bienes, prestación no vinculados con un cargo empresarial.

Préstamos a las Microempresas (MES)

Son préstamos inmediatos o colaterales conceder a sujetos procesales de función de productividad, comercial, o beneficio de personal que agrupa la posterior condición:

Préstamos Comerciales

Son aquellos préstamos inmediatos o colaterales que se conceden a las personas naturales designadas a la realización de labores de realización, negocio o rendimiento de prestación en sus distintas fases.

Préstamos Hipotecarios para Viviendas

Son Préstamos designados a sujetos naturales para la transacción, edificación, refacción, engrandecimiento, mejora y división de domicilio propio, constantemente en uno y distintos casos, iguales. Préstamos se disponen respaldados con garantías formalmente registradas.

Procedimiento de Otorgamiento de préstamos

El Proceso de entregar Préstamo se desarrolla del siguiente método:

Solicitud de Crédito

La fase se empieza con el desarrollo de la autorización del préstamo.

Entrevista y Registro de Datos

Se explica al asociado las condiciones e informes que se obligan a mostrar para autorizar el préstamo.

Validación de la Información

Se examina los datos coleccionados y conseguir los documentos faltantes.

Análisis y Evaluación del Préstamo

En esta fase se analiza y evalúa la información del préstamo; es decir se debe establecer las condiciones de cancelación, referencias de trabajo, comerciales, financieras y referencias de créditos anteriores.

Análisis y Evaluación de garantía

En proceso de ser realizable la autorización del préstamo, se debe seguir con esta fase, en la cual se determina y autoriza los depósitos presentados por el asociado y/o sus avales.

Aprobación y desembolso.

Es la fase final del conceder del préstamo, abarca a partir de la aceptación y oficialización hasta la entrega del préstamo.

Proceso de Cobranza

Seguimiento del Préstamo

Es la labor fundamental del completo proceso de recaudación, ya que fomenta y examina el común desempeño de las responsabilidades de cancelaciones a partir del principio y reduce los inconvenientes de retraso.

Los especialistas de Préstamos en los principales intervalos de deuda del préstamo, corresponde ejecutar una búsqueda estricto y constante de los préstamos.

Cobranza Morosa

Esta actividad se desarrolla en el tiempo que el participante elude con el pago de sus responsabilidades crediticias. La compensación del préstamo anterior lo debe ejecutar el trabajador de cobranzas.

Un actual instrumento después de producirse a una recaudación judicial es el requerimiento del pagaré.

Refinanciación

La refinanciación se realiza cuando el socio no puede pagar su obligación, pide un mayor plazo y una menor cuota.

Cobranza Judicial

Para proceder una acción judicial se solicita permiso, para que examine el caso. Rápidamente en seguida se entrega el documento de Préstamo del accionista al abogado que se le confiará, el documento tendrá que comprender la obligación reclamada, el convenio de mutuo, los requerimientos y cartas remitidas, etc.

Políticas de Cobranza

Gallarday (2018) Sitando a Jiménez (2015) Son los distintos procedimientos de cobranza que aplica una entidad. El elemento de régimen crediticio se distinguen tres clases de políticas: políticas restrictivas, gobiernos liberales y gobiernos racionales.

Riesgo de Préstamos

Riesgo de Créditos es la oportunidad que un cliente omita sus responsabilidades contractuales (crédito) en las circunstancias y plazos pactados.

Identificación del Riesgo de Préstamo

a) Deficiencia en el Proceso de Crédito

Los defectos en el procedimiento del préstamo tienen una gran incidencia en las empresas financieras. Las carencias acontecen en cinco rubros primordiales:

Reglamento de Préstamos y Cobranzas

Una empresa que tiene un reglamento inconcluso, no actualizado y no oportuno: estará expuesto al riesgo de préstamos.

Recursos Humanos

Al emplear a empleados no eficientes o designa ejecutivos para incrementar esta tarea, la empresa está comprometida a un elevado Peligro de Préstamo.

Proceso Operativo

El procedimiento de préstamo se determina por varias funciones constituidas, que se obligan a ejecutar para conceder y cobrar un préstamo. Cuando este recurso es complejo, difícil, lento, amplio, mal determinado, estará comprometido a un alto Riesgo de Préstamo.

Normatividad

Cuando una institución no utiliza apropiadamente los reglamentos actuales al desarrollo de préstamo, se originan un conjunto de disposiciones no esperadas que difunde un elevado peligro de Préstamo.

Tecnología

Si no se considera, absoluta la tecnología de los datos o se utiliza de forma no apropiada, la institución sostiene un elevado Peligro de préstamo.

b) Morosidad

El atraso se origina cuando un miembro no cumple con la cancelación de su cuota de préstamo en el tiempo pactado.

Sobreendeudamiento. - Las posteriores averiguaciones ejecutadas de las sociedades bancarias establecen que el primordial factor de deuda es el sobreendeudamiento de los sujetos y entidades.

c) Concentración de la Cartera de Crédito

La centralización enorme de los procesos crediticios en cuanto a socios prestatarios o en una sola empresa se incurre en el Riesgo de Préstamo.

d) Competencias entre Instituciones Financieras

Otro elemento principal de peligro de crédito es el relacionado a la capacidad que está en medio de las organizaciones financieras. Con esta disposición las entidades de crédito se pugnan a los clientes que están en el mercado y atraen a los clientes de otras instituciones.

Regulación de los Riesgos de Préstamos.

Se regulan en cinco categorías.

1. Categoría Normal

Son los que cumplen con la cancelación de cuotas acordado o con un retraso de ocho días calendarios.

2. Categoría con Problemas Potenciales

Son los créditos que cuentan con retraso de sus cuotas de nueve a treinta días.

3. Estado Deficiente

Son créditos asociados insolventes que reconoce demora en el desembolso de sus contribuciones de treinta y uno a sesenta días calendario.

4. Categoría Dudoso

Son asociados morosos que reconoce demora en el desembolso de sus cuotas de sesenta y uno a ciento veinte días.

5. Categoría Pérdida

Son asociados morosos que registran demora en el desembolso de sus cuotas en ciento veinte días calendarios.

Garantías

Es todo recurso apto de fortalecer la facultad de la entidad en la cuestión de que no cumpla con el desembolso de sus responsabilidades crediticias.

Provisiones

Es un importe semejante a una proporción de los pagos adeudados por los asociados, su propósito es tapar contingencias pérdidas, a manera de proteger la empresa.

Categoría de Provisiones

Se ha dispuesto dos clases de provisiones, una general y una específica:

Provisión Genérica.- Se realizan las provisiones a los préstamos en la categoría común.

Provisión Específica. - Se realizan las provisiones a créditos peligro elevado al común.

Tasas de Provisiones

El porcentaje de providencia se establece en principio al modelo de crédito, a la condición de clasificación del insolvente y a la presentación o no de garantías selectas,

preferidas de muy pronta realización o preferidas auto liquidables. Se sobrepone esta tabla para todos los tipos de crédito que no enseña una garantía preferida:

Tabla 1: Tipos de créditos que no enseña una garantía preferida

Categoría de Riesgo	Tasa de Provisión (del Saldo Deudor)
Normal	1.00 %
Con Problemas Potenciales	5.00 %
Deficiente	25.00 %
Dudoso	60.00 %
Perdida	100.00 %

Créditos Vencidos y Créditos en Cobranza Judicial

Créditos Vencidos

Son préstamos que no son liquidados o pagados en el tiempo plasmado. Son préstamos concedidos por organismos financieros.

Créditos en Cobranza Judicial

Son préstamos de socios deudores, se les ha iniciado una solicitud judicial. En el cálculo de préstamos en cobranza judicial se reconoce el capital desde el momento del proceso judicial para su compensación.

Operaciones Refinanciadas

Una operación refinanciada se origina cuando se tiene dificultades en las cuotas de pagos; entonces se modificará su plazo y monto original.

Operaciones Reestructuradas

Se considera operación reestructurada al préstamo, sujeto a la reprogramación de desembolsos aprobados en el desarrollo de reestructuración, de participación común.

Castigo de Crédito. - Se efectúa el castigo del préstamo en el momento que el préstamo se encuentre clasificado en la clase de contingencia como pérdida, se ubique

íntegramente provisionado, y se demuestra realmente que no puede ser recuperable o el importe del préstamo no justifica iniciar maniobra judicial.

Procedimiento Contable de los Créditos Préstamos Vigentes y Vencidos

Créditos Vigentes

Son los Préstamos concedidos a los asociados y al personal en sus diferentes modalidades, cuyos desembolsos se encuentren al día, de acuerdo a lo convenido.

Préstamos Vencidos

Se reconoce el capital de los préstamos que no han sido pagados o liquidados por los insolventes en la fecha del plazo.

LA AGENCIA ADVENTISTA PARA EL DESARROLLO Y RECURSOS ASISTENCIALES (ADRA) EN PERÚ

La entidad ADRA brinda los siguientes servicios:

Tabla 2: SERVICIOS QUE BRINDA ADRA PERÚ DE LA CIUDAD DE JAÉN

PRODUCTO CUENTA EXTERNA - ZONA URBANA	
1ER CRÉDITO	
CATEGORÍA A	S/ 300.00 A S/ 1,200.00
CATEGORÍA B	S/ 300.00 A S/ 1,000.00
CATEGORÍA C	S/ 300.00 A S/ 800.00
CATEGORÍA D y E	S/ 300.00 A S/ 600.00
2DO CRÉDITO	
CATEGORÍA A	S/ 300.00 A S/ 1,600.00
CATEGORÍA B	S/ 300.00 A S/ 1,400.00
CATEGORÍA C	S/ 300.00 A S/ 1,200.00
CATEGORÍA D y E	S/ 300.00 A S/ 1,000.00
3ER CRÉDITO	
CATEGORÍA A	S/ 300.00 A S/ 2,000.00
CATEGORÍA B	S/ 300.00 A S/ 1,800.00
CATEGORÍA C	S/ 300.00 A S/ 1,600.00

CATEGORÍA D y E	S/ 300.00 A S/ 1,400.00
4TO CRÉDITO EN ADELANTE SUJETO A:	
AL 20% DE SUS APORTES Y DE CAUENDO AL TOPE DE CATEGORÍA	
CATEGORIA	LINEA
A	7,000.00 A 14,000.00
B	6,000.00 A 12,000.00
C	4,000.00 A 8,000.00
D	3,000.00 A 6,000.00
E	2,000.00 A 4,000.00
TASA DE INTERÉS	
	3.47% HASTA S/ 15,999.00
	3.17% DE 16,000.00 A 19,999.00
	2.88% DE 20,000.00 A MAS
INTERÉS MORATORIO	
	3.99% MENSUAL PARA LA TASA DE 3.47%
	3.65% MENSUAL PARA LA TASA DE 3.17%
	3.31% MENSUAL PARA LA TASA DE 2.88%
FORMA DE PAGO	CADA 28 DIAS
PLAZO	
	3- 8 MESES
OTROS COBROS	
	S/ 2.00 LIBRETA DE APORTACIONES Y CREDITO
	S/ 2.50 CONSULTA EN EQUIFAX
	S/ 5.00 CUOTA DE INSCRIPCION
	S/ 1.00 PRIMA MENSUAL DE MICROSEGURO
	S/ 5.00 POR CADA CHEQUE DE GERENCIA EMITIDA
APORTES	
1ER AL 3ER CRÉDITO	
15% EN EL CICLO	MONTOS DE S/ 300.00 A 2,000.00
4TO CRÉDITO EN ADELANTE	
15% EN EL CICLO	MONTOS DE S/ 300.00 A 2,990.00
10% EN EL CICLO	MONTOS A PARTIR DE S/ 3,000.00
GARANTÍA	GARANTÍA SOLIDARIA

FONDO DE CAPITAL	MINIMO 0.50% DEL PRESTAMO DE LA C.E – OPCIONAL
------------------	--

Fuente: Agencia Adra de la ciudad de Jaén.

Elaboración: Realizado por los autores

Tabla 3: SERVICIOS QUE BRINDA ADRA PERÚ DE LA CIUDAD DE JAÉN

PRODUCTO CUENTA EXTERNA ZONA RURAL	
1ER CRÉDITO	
CATEGORÍA A	S/ 300.00 A S/ 1,200.00
CATEGORÍA B	S/ 300.00 A S/ 1,000.00
CATEGORÍA C	S/ 300.00 A S/ 800.00
CATEGORÍA D y E	S/ 300.00 A S/ 600.00
2DO CRÉDITO	
CATEGORÍA A	S/ 300.00 A S/ 1,600.00
CATEGORÍA B	S/ 300.00 A S/ 1,400.00
CATEGORÍA C	S/ 300.00 A S/ 1,200.00
CATEGORÍA D y E	S/ 300.00 A S/ 1,000.00
3ER CRÉDITO	
CATEGORÍA A	S/ 300.00 A S/ 2,000.00
CATEGORÍA B	S/ 300.00 A S/ 1,800.00
CATEGORÍA C	S/ 300.00 A S/ 1,600.00
CATEGORÍA D y E	S/ 300.00 A S/ 1,400.00
4TO CRÉDITO EN ADELANTE SUJETO A:	
AL 20% DE SUS APORTES Y DE CAUERO AL TOPE DE CATEGORÍA	
CATEGORÍA	LINEA
A	7,000.00 A 14,000.00
B	6,000.00 A 12,000.00
C	4,000.00 A 8,000.00
D	3,000.00 A 6,000.00
E	2,000.00 A 4,000.00
TASA DE INTERÉS	
	3.17% HASTA S/ 14,999.00
	2.88% DE 15,000.00 A MAS
INTERÉS MORATORIO	

	3.65% MENSUAL PARA LA TASA DE 3.17%
	3.31% MENSUAL PARA LA TASA DE 2.88%
FORMA DE PAGO	CADA 28 DIAS
PLAZO	3- 8 MESES
OTROS COBROS	S/ 2.00 LIBRETA DE APORTACIONES Y CREDITO
	S/ 1.50 CONSULTA EN EQUIFAX
	S/ 5.00 CUOTA DE INSCRIPCION
	S/ 1.00 PRIMA MENSUAL DE MICROSEGURO
	S/ 5.00 POR CADA CHEQUE DE GERENCIA EMITIDA
APORTES	
1ER AL 3ER CRÉDITO	
15% EN EL CICLO	MONTOS DE S/ 300.00 A 2,000.00
4TO CREDITO EN ADELANTE	
15% EN EL CICLO	MONTOS DE S/ 300.00 A 2,990.00
10% EN EL CICLO	MONTOS A PARTIR DE S/ 3,000.00
GARANTIA	GARANTIA SOLIDARIA
FONDO DE CAPITAL	MINIMO 0.50% DEL PRESTAMO DE LA C.E – OPCIONAL

Fuente: Agencia Adra de la ciudad de Jaén.

Elaboración: Realizado por los autores

Tabla 4: AGENCIA JAÉN

ASESOR DE SERVICIO	Danitza Castillo	Dany Tarrillo	Jenry Tuanama	Leila Dilas Jara	Leydy Guerrero	Nitshmi Manchay	TOTAL
I. ASOCIACIONES COMUNALES							
N° Asociaciones Comunales del Periodo Anterior	11	16	16	16	12	17	88
N° Asociaciones Comunales (Nuevas y División) Organizadas en el Periodo	0	0	0	0	0	0	0
N° Asociaciones Comunales Disueltas en el Periodo	0	0	0	0	0	0	0
N° Transferencia interna (Recepción de ACs.)	0	0	0	0	0	0	0
N° Transferencia Interna (Entrega de ACs)	0	0	0	0	0	0	0
N° Asociaciones Comunales al Cierre del Periodo	11	16	16	16	12	17	88
Tiempo de Administración de AC							
Periodo 2017	11			16	1	5	33
Periodo 2016		4	16		11	12	43
Periodo 2015		2					2
Periodo 2014		10					10
II. EMPRENDEDORES							
N° Emprendedores del Periodo Anterior	224	302	286	351	230	366	1,759
N° Emprendedores Ingresantes en el Período	7	24	19	12	3	8	73
N° Emprendedores Retirados en el Periodo	11	24	20	13	1	7	76
N° Transferencia interna (Recepción de Emprendedores)	0	0	0	0	0	0	0
N° Transferencia Interna (Entrega de Emprendedores)	0	0	0	0		0	0
N° de Emprendedores al Cierre del Periodo	220	302	285	350	232	367	1,756
III. CUENTA INTERNA Y PEQUEÑO EMPRESARIO							
N° Asociaciones Comunales con aportaciones "Pequeño Empresario"	9	12	9	11	12	17	70
N° Niños con aportaciones "Pequeño Empresario"	102	43	77	95	81	122	520
N° Asociaciones Comunales con Crédito de Cuenta Interna	0	4	2	3	1	3	13
N° Emprendedores con Crédito de Cuenta Interna	0	11	3	3	1	10	28
Préstamos							
Préstamo CE (Concilia con el Sistema - Saldo ABC)	182,892.76	242,337.05	274,805.20	243,532.10	189,893.71	299,475.05	1,432,935.87

Préstamo CI	2,070.00	1,698.00	3,996.00	470.00	1,426.00	554.00	10,214.00
Aportaciones							
Aportaciones (Concilia con el Sistema)	149,341.86	129,388.94	124,512.33	152,387.94	132,604.57	319,071.75	1,007,307.39
Aportaciones "Pequeño Empresario"	15,089.30	6,227.91	5,946.66	9,207.18	9,105.69	21,868.11	67,444.85
Caja	0.00	0.00	0.00	361.27	0.00	0.00	361.27
Bancos	165,657.36	139,541.86	134,100.40	146,665.58	146,361.58	363,192.51	1,095,519.29
Otras cuentas por pagar	52.48	846.61	263.00	263.60	0.00	1,141.35	2,567.04
Provisiones	19.36	55.00	116.71	159.01	42.00	108.69	500.77
Multas	115.46	33.00	89.69	284.52	67.50	485.80	1,075.97
Capital propio	4,185.54	2,209.73	5,553.67	1,983.58	3,077.19	7,967.76	24,977.47
Reserva	3,880.30	259.21	1,033.69	609.86	3,156.10	10,096.40	19,035.56
Utilidades por distribuir	502.65	736.07	1,162.65	734.01	1,069.66	2,855.60	7,060.64
Utilidades de Actividades Sociales	2,525.90	681.69	186.59	0.00	332.45	65.57	3,792.20
V. SEGUIMIENTO DE MOROSIDAD (Datos del Sistema)							
Saldo en Mora CE (Saldo ABC)	0.00	0.00	563.00	1,101.00	1,091.00	0.00	2,755.00
Saldo en Mora CE (Saldo ONG)	0.00	0.00		0.00	657.00	0.00	657.00
Saldo en Mora CC - MPC - MMH	204.56	0.00	0.00	0.00	1,958.63	0.00	2,163.19

En cuanto a la *Formulación del Problema*: ¿De qué manera influye el Control Interno de Créditos y Cobranzas en el Riesgo Crediticio de la ONG Adra Perú Agencia Jaén-2017?

Respecto a la *Justificación del Estudio*: Con el fin de evitar el riesgo crediticio, se propone llevar a cabo una adecuada política de créditos y cobranzas para realizar los propósitos por ADRA PERÚ.

Conveniencia. - En el estudio es fundamental disminuir el riesgo del crédito mediante una segura política de créditos y cobranzas en la agencia de ADRA PERÚ, identificando las debilidades que presenta la actual política de créditos. Esto resultará de guía para los funcionarios y administrador.

Valor teórico. - Aportara bases teóricas para futuras investigaciones relacionados al riesgo crediticio en el ámbito de la banca comunal.

Utilidad Metodológica. - Se desea apoyar y disminuir el riesgo del crédito de la agencia y a otras instituciones financieras a nivel nacional que presentan el mismo problema.

Lo relacionado a la *Hipótesis*: El Control Interno de Créditos y Cobranzas influye positivamente en el Riesgo Crediticio de la ONG Adra Perú Agencia Jaén.

Como *Objetivo General*: Determinar cómo influye el Control Interno de Créditos y Cobranzas en el Riesgo Crediticio de la ONG Adra Perú Agencia Jaén.

Objetivos Específicos.

- a) Analizar las políticas de créditos y cobranzas en la ONG ADRA PERÚ Agencia Jaén.
- b) Analizar el Riesgo crediticio en la ONG ADRA PERÚ Agencia Jaén.
- c) Implementar una herramienta de control interno de Riesgo de Créditos.

II. MÉTODO

2.1 Tipo y diseño de Investigación

El diseño es de tipo descriptiva porque se detalla cómo está realizando la comprobación interna de créditos y cobranzas; además es de tipo explicativo porque va a explicar cómo el riesgo crediticio es influenciado por el control de préstamos y recuperaciones ejecutado en la ONG Adra Perú Agencia Jaén.

2.2 Operacionalización de variables

Variables

Variable Independiente : Control Interno de Créditos y Cobranzas

Variable Dependiente : Riesgo Crediticio

Operacionalización de Variables

Tabla 5 Operacionalización

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	ESCALA DE MEDICIÓN
Independiente: Control Interno de Créditos y Cobranzas.	La comprobación interna es el conjunto de normas, principios y procedimientos que unidos entre si cumplen una función de control.	El control interno de créditos está orientado a tener una política sana y sólida de los préstamos y recuperaciones	Políticas de crédito	Límites Geográficos	1-2	Escala Dicotómica
				Distribución por sector económico	3-4	
				Tipos de créditos	5-6	
				Tasa de Interés	7-8	
			Políticas de cobranzas	Cartera atrasada	9-10	
Dependiente: Riesgo Crediticio	Es la posibilidad que una contraparte (cliente) incumpla sus obligaciones contractuales (crédito) en las condiciones y plazos pactados	El Riesgo de crédito está orientado a disminuir los riesgos de los prestamos mediante el cumplimiento de los reglamentos de préstamos y cobranzas	Análisis del Riesgo Crediticio	Reglamento de créditos.	11-13	Escala Dicotómica
				Reglamento de Cobranzas	14-16	
				Central de Riesgo	17-19	
				Recurso Humanos	20-21	
				Sistema Informático	22-24	

2.3 Población, muestra y muestreo

Población

Está integrado por los siguientes:

06 asesores de servicios de créditos y 01 jefe de la ONG Adra Perú Agencia Jaén.

Muestra y muestreo

Por ser pequeña la población, la muestra será igual al de la población de 06 asesores de servicios de créditos y 01 jefe de la ONG Adra Perú Agencia Jaén.

2.4 Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos, Validez y Confiabilidad.

Técnicas

- a) La técnica del análisis documental: Se ha revisado los documentos respecto a la comprobación interna de préstamos y cobranzas y Peligros de Créditos.
- b) La técnica de la encuesta: Se ha encuestado a los asesores de servicios de créditos de la ONG Adra Perú Agencia Jaén.
- c) La técnica de la entrevista: Se entrevistado al administrador de la ONG Adra Perú Agencia Jaén.

Instrumentos

Ficha de Análisis Documental

Este instrumento nos ha permitido revisar información y documentación pertinente relacionada directamente comprobación interna de créditos y cobranzas y Riesgo de Créditos.

Guía de Entrevista

Este instrumento nos ha permitido formular preguntas abiertas, aplicadas al administrador de la ONG Adra Perú Agencia Jaén.

Cuestionario

Se ha elaborado una relación de interrogantes de opción múltiple, las cuales se les planteado a los asesores de servicios de créditos de la ONG Adra Perú Agencia Jaén.

Validez y Confiabilidad de los Instrumentos

Influye en el Peligro Crediticio de la ONG Adra Perú Agencia Jaén, se ha realizado por juicio de expertos con el grado y profesión de contador público colegiado.

2.5 Procedimientos

La investigación se hará teniendo en cuenta la entrevista y encuesta realizada, con el cual se van a realizar las tablas estadísticas haciendo uso del programa Excel.

2.6 Métodos de Análisis de Datos

La obtención de la información obtenida por medio de la ejecución de las técnicas e instrumentos señalados inicialmente y requiriendo a los encuestados o fuentes; se procedió a resumir la información para el estudio y descripción de los datos de manera cuantitativa y cualitativa en relación a los objetivos para que me permita expresar la situación actual del control interno de los créditos y cobranza que influye en el Riesgo Crediticio de la ONG Adra Perú Agencia Jaén.

2.7 Aspectos Éticos

En nuestro estudio se va tener presente los criterios morales de responsabilidad, honestidad y justicia de los asesores de servicios de créditos y administrador de la ONG Adra Perú Agencia Jaén; también se ha tenido presente la confidencialidad y el consentimiento de cada uno de los encuestados y entrevistados.

III. RESULTADOS

1. ¿La agencia ADRA de la ciudad de Jaén cuenta con políticas de crédito?

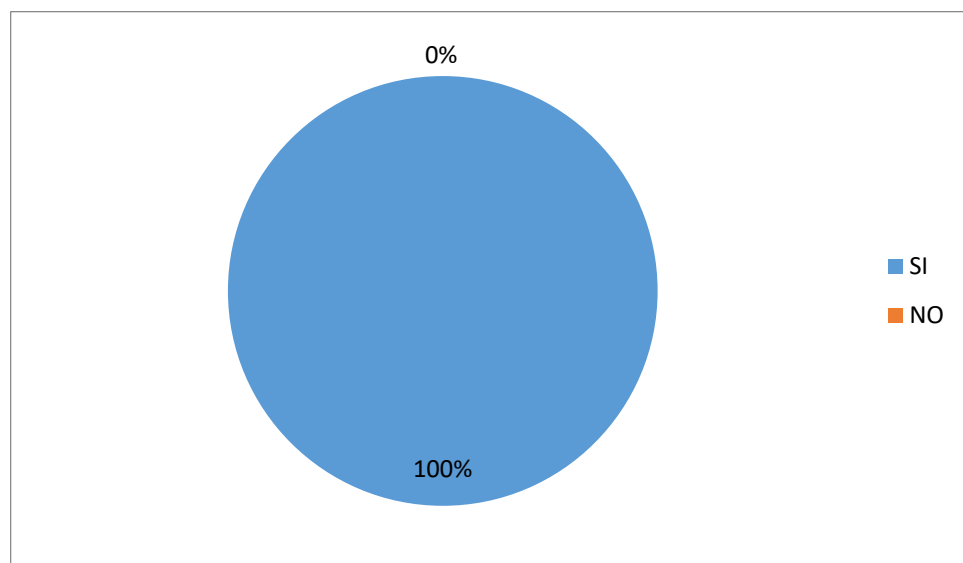
Tabla 6: Cuenta con políticas de crédito

DESCRIPCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	6	100%
NO	0	0%
TOTAL	6	100%

Fuente: Encuesta empleada los asesores de servicios de créditos.

Elaborado por: Los autores

Figura 1: Cuenta con políticas de crédito



Análisis: El 100% SI cuenta con políticas de créditos en la agencia ADRA de la ciudad de Jaén.

2. ¿Las políticas de crédito están actualizados de acuerdo al entorno económico y a las condiciones del mercado?

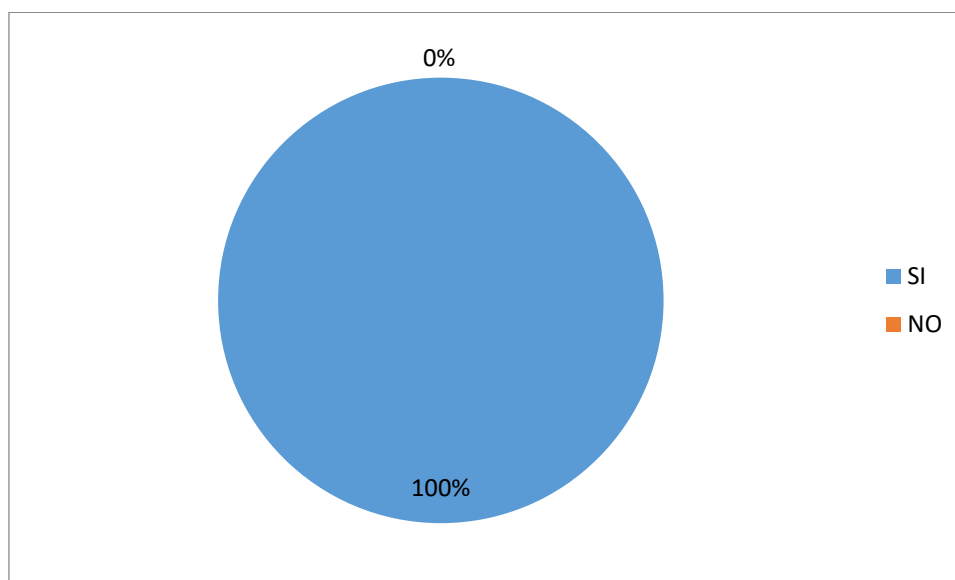
Tabla 7: políticas de crédito están actualizados de acuerdo al entorno económico

DESCRIPCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	6	100%
NO	0	0%
TOTAL	6	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los asesores de servicios de créditos.

Elaborado por: Los autores

Figura 2: políticas de crédito están actualizados de acuerdo al entorno económico



Análisis: Según la encuesta manifiesta que el 100% SI están actualizados de acuerdo al entorno económico y a las condiciones del mercado por las políticas de crédito.

3. ¿Cuáles son los tipos de créditos que se entregan con mayor frecuencia?

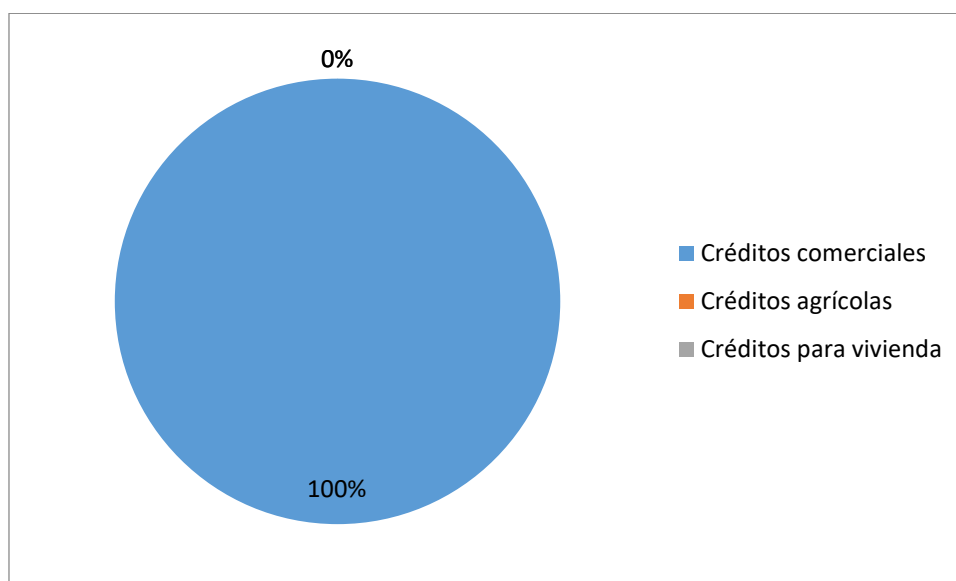
Tabla 8: Créditos que se entregan con mayor frecuencia

DESCRIPCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
CREDITOS COMERCIALES	6	100%
CRÉDITOS AGRICOLAS	0	0%
CRÉDITOS PARA VIVIENDA	0	0%
TOTAL	6	100%

Fuente: Encuesta empleada a los asesores de servicios de créditos.

Elaborado por: Los autores

Figura 3: créditos que se entregan con mayor frecuencia



Análisis: El 100% manifiesta que los créditos comerciales son los que se entregan con mayor frecuencia.

4. ¿Existe Reglamento de créditos?

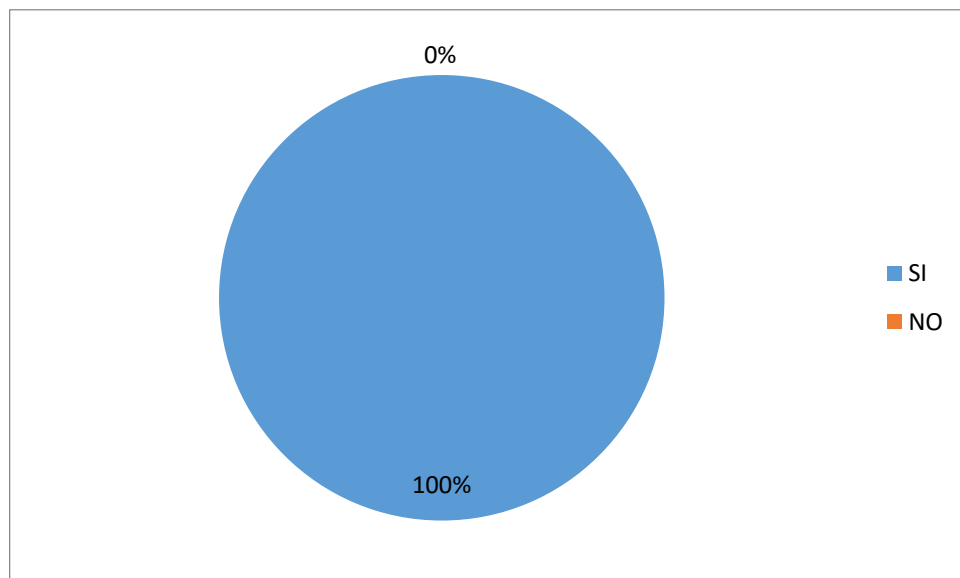
Tabla 9: Existe Reglamento de créditos

DESCRIPCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	6	100%
NO	0	0%
TOTAL	6	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los asesores de servicios de créditos.

Elaborado por: Los autores

Figura 4: Existe Reglamento de créditos



Análisis: El 100% expresa que SI existe un reglamento de créditos.

5. ¿El Reglamento de créditos, establece límites geográficos para créditos?

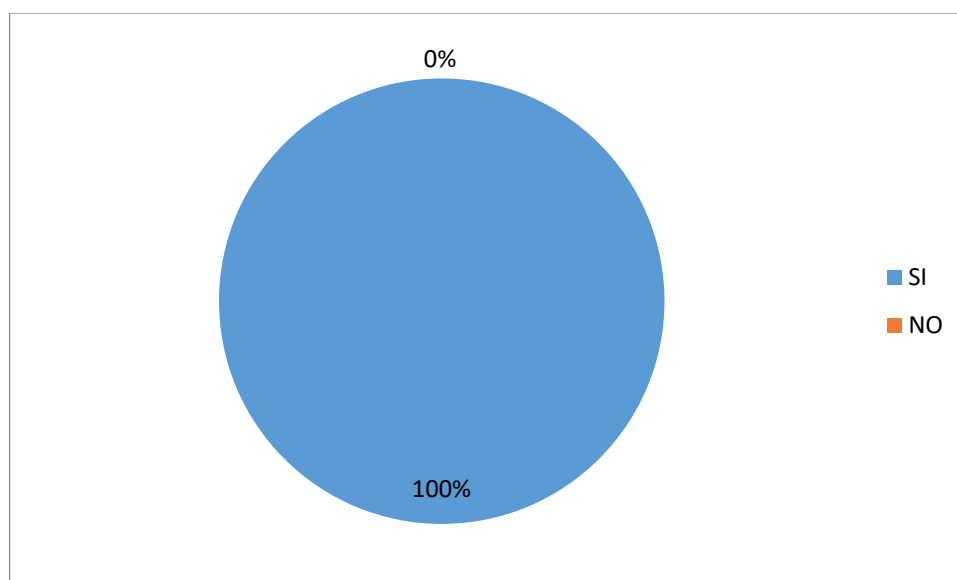
Tabla 10: límites geográficos para créditos

DESCRIPCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	6	100%
NO	0	0%
TOTAL	6	100%

Fuente: Encuesta empleada a los asesores de servicios de créditos.

Elaborado por: Los autores

Figura 5: límites geográficos para créditos



Análisis: En la encuesta ejecutada el 100% determina que el reglamento de créditos SI establece límites geográficos para créditos.

6. ¿Los límites geográficos se respetan?

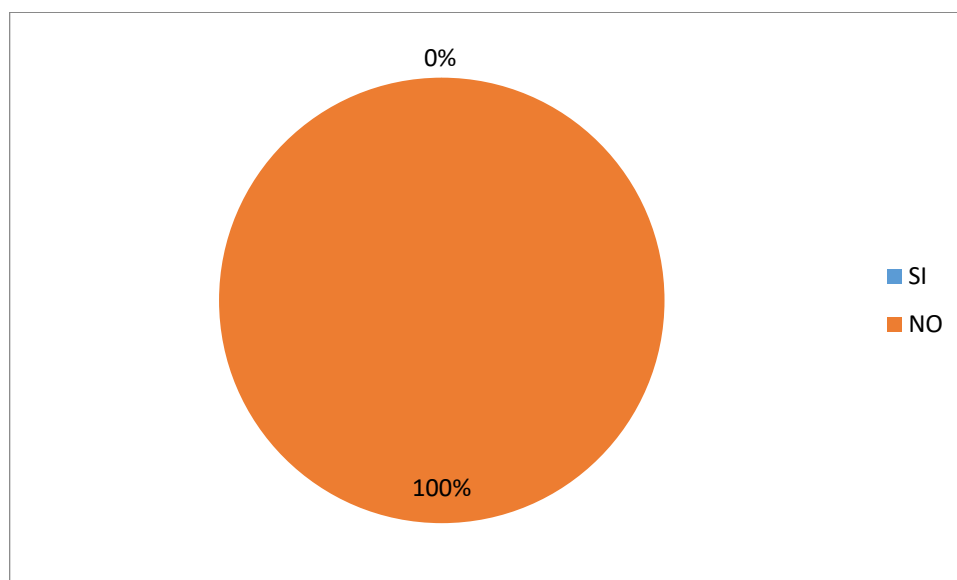
Tabla 11: Límites geográficos para créditos

DESCRIPCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	0	0%
NO	6	100%
TOTAL	6	100%

Fuente: Encuesta empleada a los asesores de servicios de créditos.

Elaborado por: Los autores

Figura 6: Límites geográficos para créditos



Análisis: Determinamos que el 100% dice que NO respetan los límites geográficos.

7. ¿Establece procedimientos para la revisión de solicitudes o expedientes de crédito?

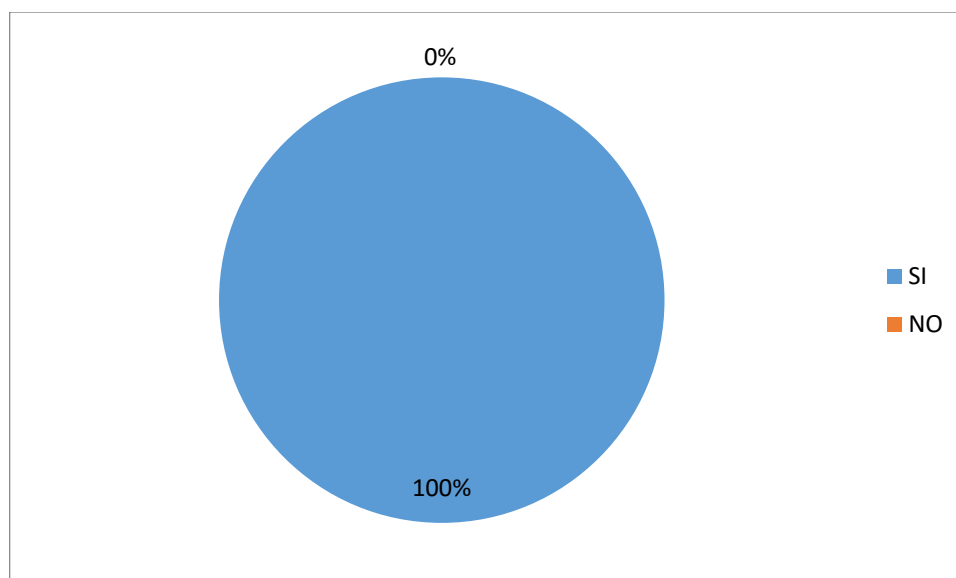
Tabla 12: revisión de solicitudes o expedientes de crédito

DESCRIPCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	6	100%
NO	0	0%
TOTAL	6	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los asesores de servicios de créditos.

Elaborado por: Los autores

Figura 7: Revisión de solicitudes o expedientes de crédito



Análisis: El 100% que SI establece procedimientos para la revisión de solicitudes o expedientes de crédito.

8. ¿Establecen limitaciones y prohibiciones en el otorgamiento de créditos a directivos y empleados?

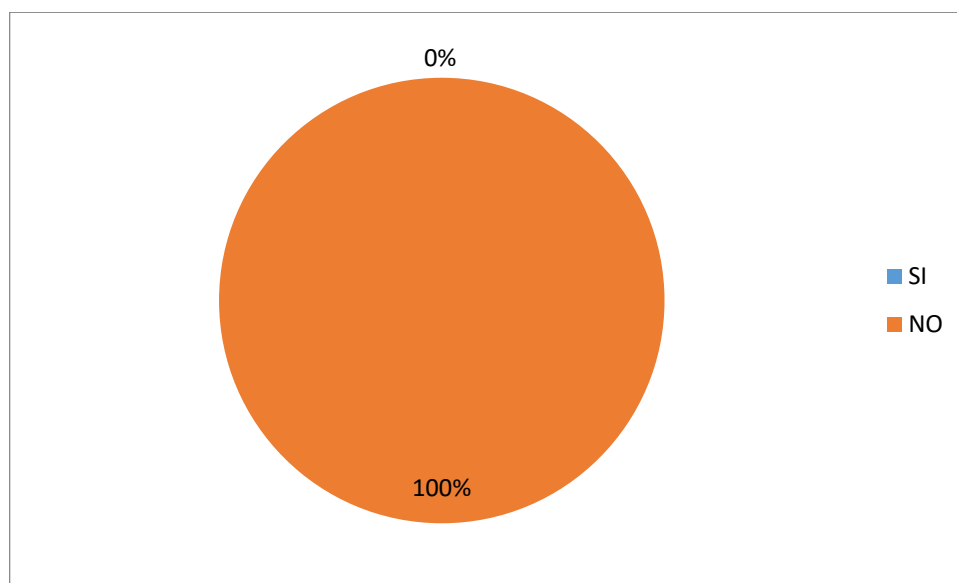
Tabla 13: Limitaciones y prohibiciones en el otorgamiento de créditos

DESCRIPCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	0	0%
NO	6	100%
TOTAL	6	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los asesores de servicios de créditos.

Elaborado por: Los autores

Figura 8: limitaciones y prohibiciones en el otorgamiento de créditos



Análisis: Decimos que el 100% expresa que NO establecen limitaciones y prohibiciones en el otorgamiento de créditos a directivos y empleados.

9. ¿Se define deberes y responsabilidades de los sectoristas de servicios?

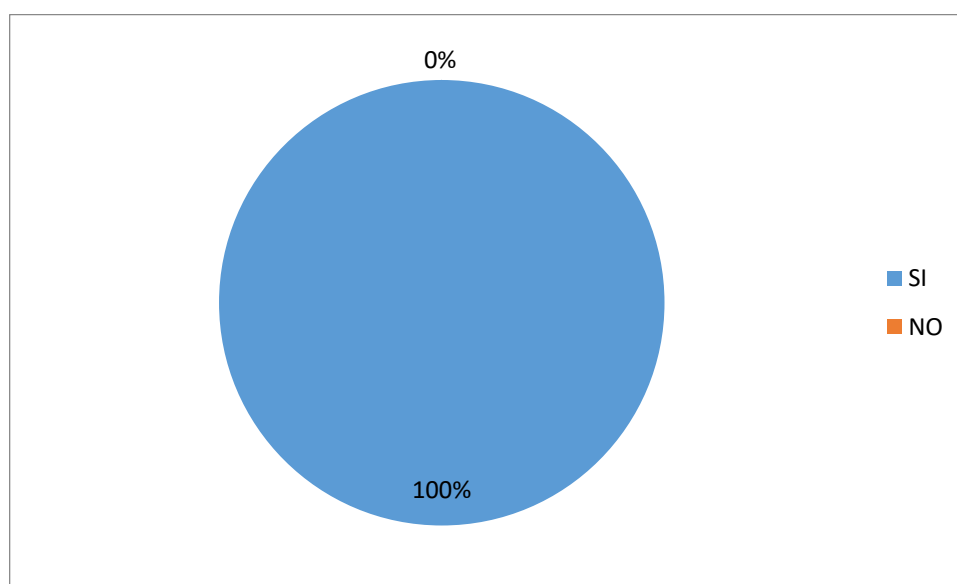
Tabla 14: Deberes y responsabilidades

DESCRIPCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	6	100%
NO	0	0%
TOTAL	6	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los asesores de servicios de créditos.

Elaborado por: Los autores

Figura 9: Deberes y responsabilidades



Examen: El 100% SI define deberes y responsabilidades de los sectoristas de servicios.

10. ¿La agencia ADRA de la ciudad de Jaén cuenta con políticas de cobranzas?

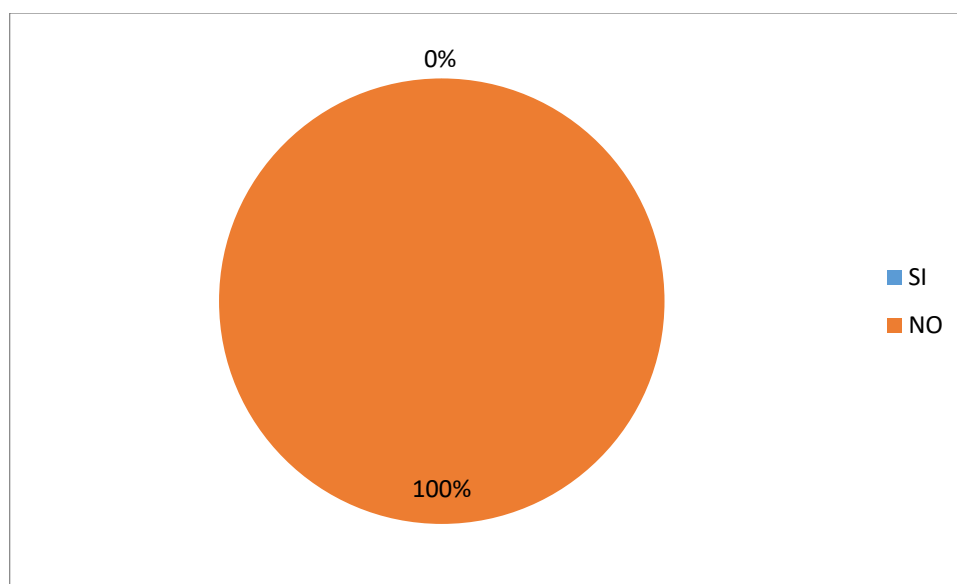
Tabla 15: Políticas de cobranzas

DESCRIPCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	0	0%
NO	6	100%
TOTAL	6	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los asesores de servicios de créditos.

Elaborado por: Los autores

Figura 10: Políticas de cobranzas



Análisis: Realizada la encuesta determinamos que el 100% expresa que la agencia ADRA de la ciudad de Jaén NO cuenta con políticas de cobranzas.

11. ¿Las políticas de cobranzas son las adecuadas?

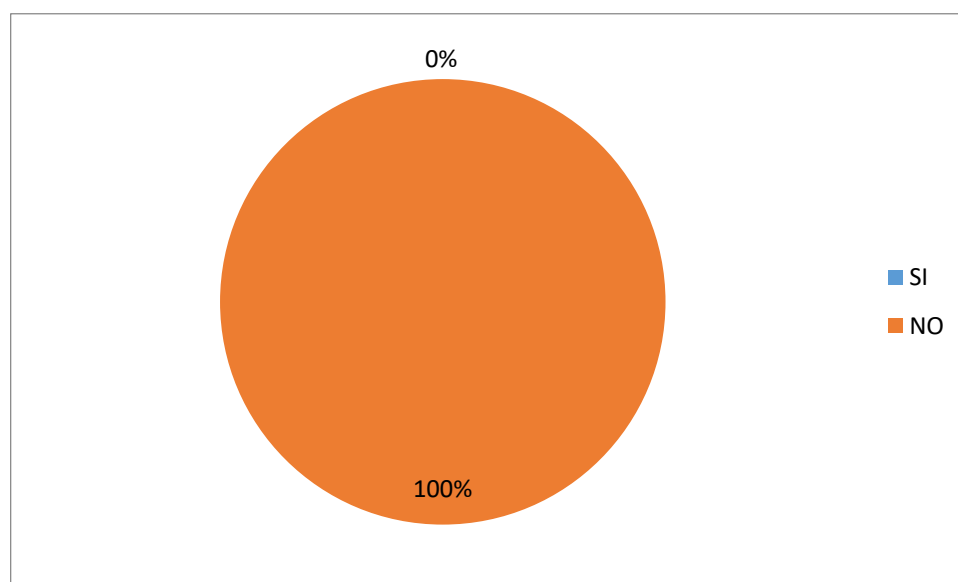
Tabla 16: Políticas de cobranzas son las adecuadas

DESCRIPCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	0	0%
NO	6	100%
TOTAL	6	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los asesores de servicios de créditos.

Elaborado por: Los autores

Figura 11: Políticas de cobranzas son las adecuadas



Análisis: El 100% dice que las políticas de cobranzas NO son las adecuadas.

12. ¿Existe un Reglamento de cobranzas?

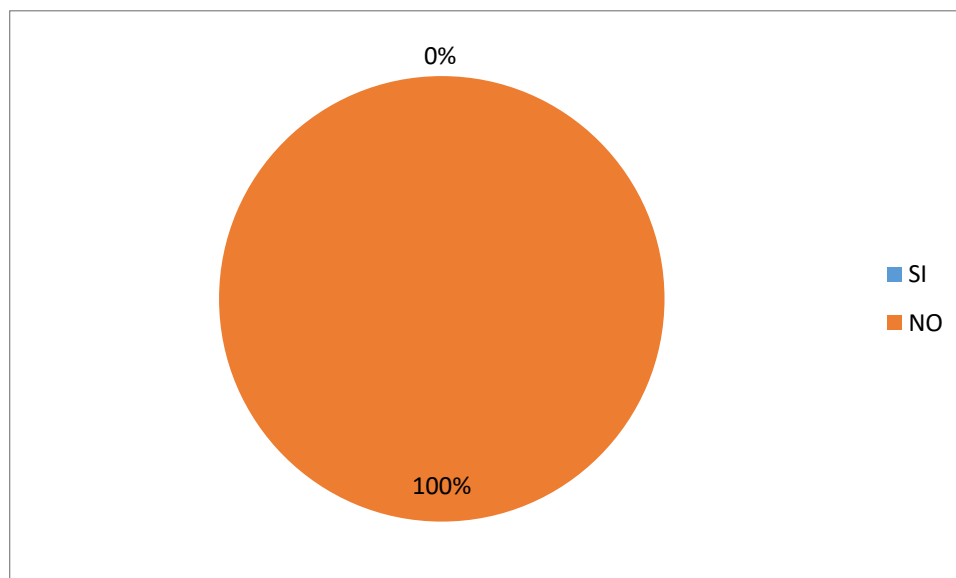
Tabla 17: Reglamento de cobranzas

DESCRIPCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	0	0%
NO	6	100%
TOTAL	6	100%

Fuente: Encuesta empleada a los asesores de servicios de créditos.

Elaborado por: Los autores

Figura 12: Reglamento de cobranzas



Examen: Manifestamos que el 100% dice que NO existe un reglamento de cobranzas.

13.- ¿La morosidad es?

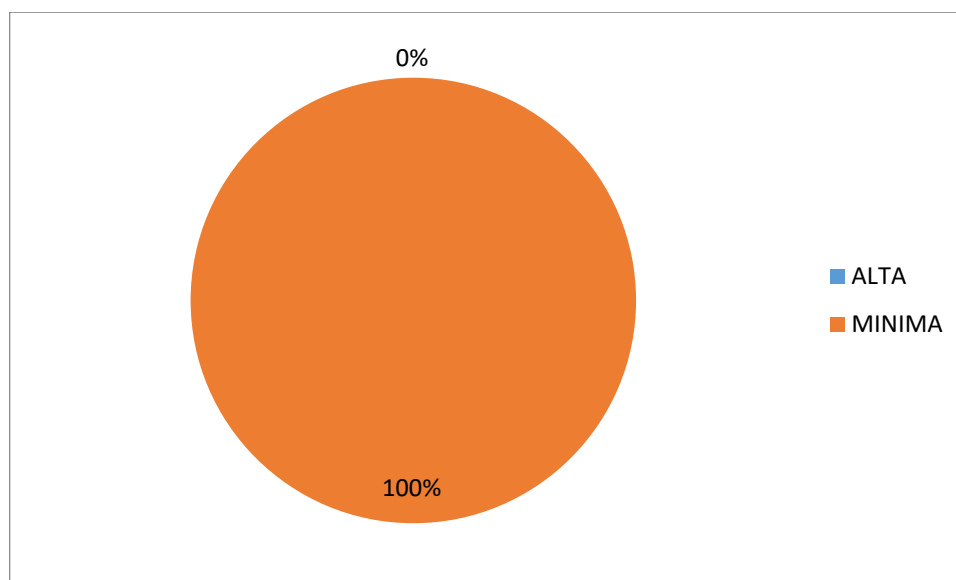
Tabla 18: La morosidad

DESCRIPCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
ALTA	0	0%
MINIMA	6	100%
TOTAL	6	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los asesores de servicios de créditos.

Elaborado por: Los autores

Figura 13: La morosidad



Análisis: Según lo efectuado un 100% dice que la morosidad es mínima.

14.- ¿Con que frecuencia se presentan los reportes de colocación y cobranza de la cartera?

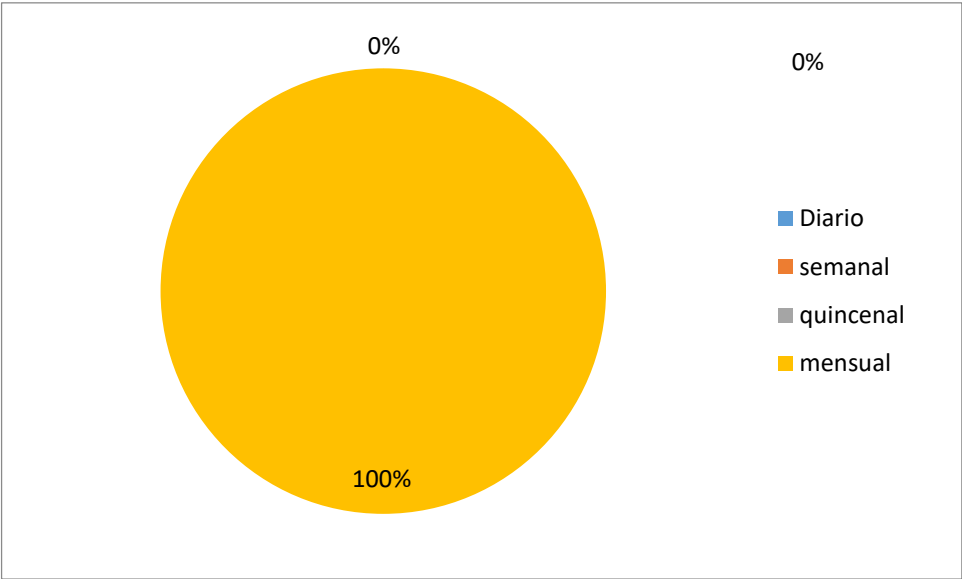
Tabla 19: Reportes de colocación y cobranza

DESCRIPCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
DIARIO	0	0%
SEMANAL	0	0%
QUINCENAL	0	0%
MENSUAL	6	100%
TOTAL	6	100%

Fuente: Encuesta empleada a los asesores de servicios de créditos.

Elaborado por: Los autores

Figura 14: Reportes de colocación y cobranza



Análisis: El 100% dice que mensual se presenta los reportes de colocación y cobranza de la cartera.

15.- ¿El área de créditos cuenta con personal calificado?

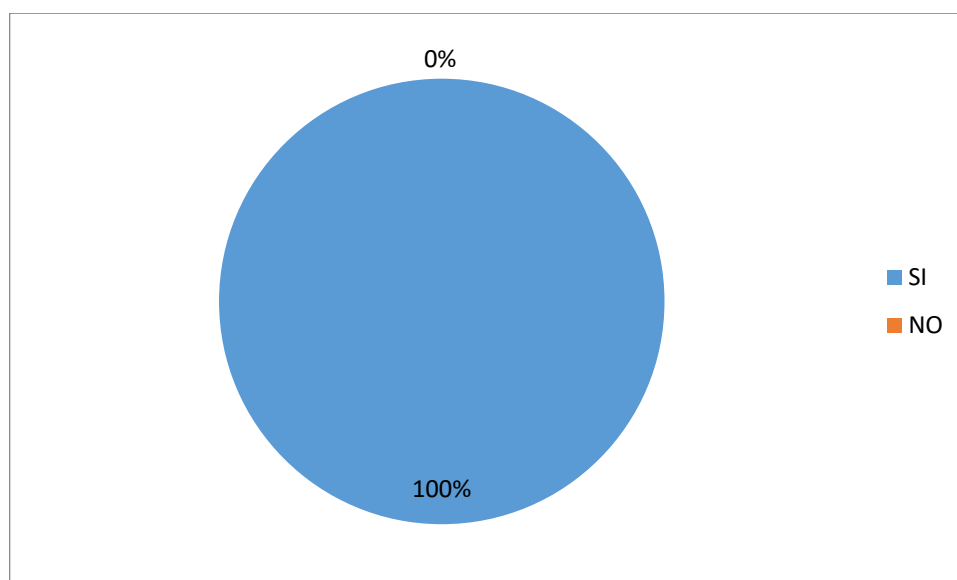
Tabla 20: Cuenta con personal calificado

DESCRIPCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	6	100%
NO	0	0%
TOTAL	6	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los asesores de servicios de créditos.

Elaborado por: Los autores

Ilustración 15: cuenta con personal calificado



Análisis: Dice que el 100% manifiesta que el área de créditos si cuenta con personal calificado.

16.- ¿Los equipos de cómputo permiten visualizar los pagos en tiempo real?

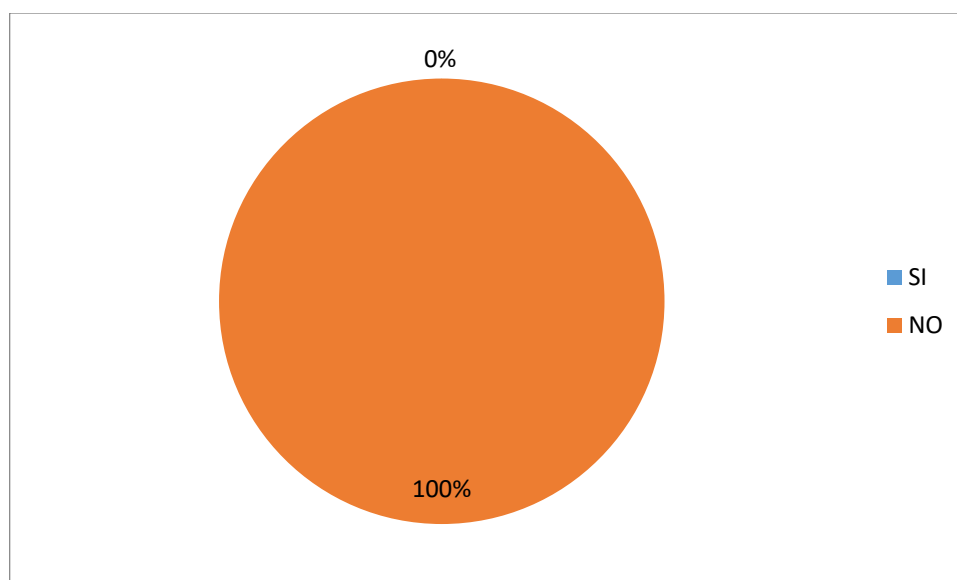
Tabla 21: Los pagos en tiempo real

DESCRIPCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	0	0%
NO	6	100%
TOTAL	6	100%

Fuente: Encuesta empleada a los asesores de servicios de créditos.

Elaborado por: Los autores

Figura 16: los pagos en tiempo real



Análisis: Realizada la encuesta decimos que el 100% dice que los equipos de cómputo no permiten visualizar los pagos en tiempo real.

17.-¿Existe concentración desmedida de los recursos crediticios en unos pocos usuarios prestatarios?

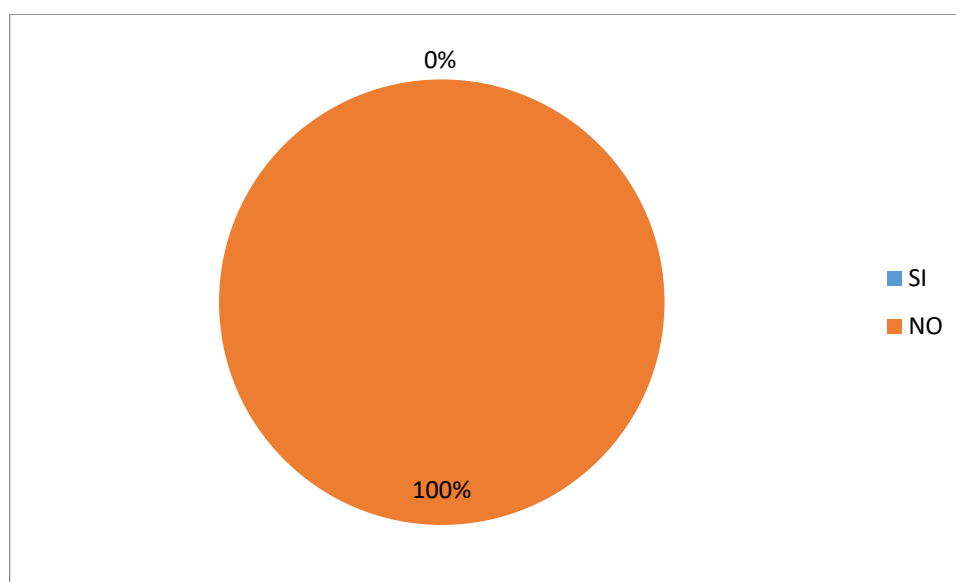
Tabla 22: concentración excesiva de los recursos crediticios

DESCRIPCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
NO	6	100%
SI	0	0%
TOTAL	6	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los asesores de servicios de créditos.

Elaborado por: Los autores

Figura 17: concentración excesiva de los recursos crediticios



Análisis: El 100% expresa que no existe concentración desmedida de los recursos crediticios en unos pocos usuarios prestatarios.

18.-¿El cliente está clasificado en Categoría Normal, Categoría con Problemas Potenciales, Categoría Deficiente, Categoría Dudoso, Categoría Pérdida?

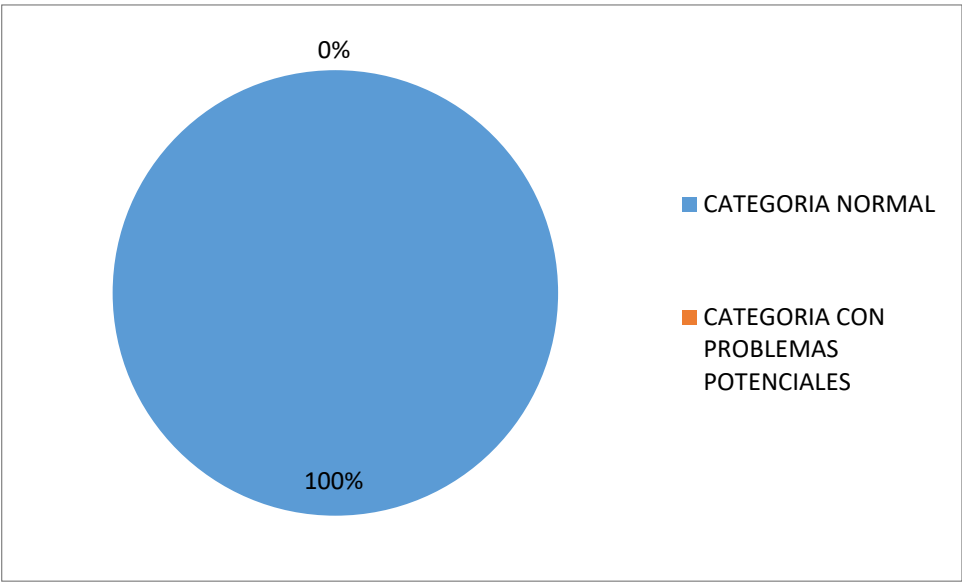
Tabla 23: Categorías

DESCRIPCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
CATEGORÍA NORMAL	6	100%
CATEGORÍA CON PROBLEMAS POTENCIALES	0	0%
CATEGORÍA DEFICIENTE	0	0%
CATEGORÍA DUDOSO	0	0%
CATEGORÍA PÉRDIDA	0	0%
TOTAL	6	100%

Fuente: Encuesta empleada a los asesores de servicios de créditos.

Elaborado por: Los autores

Figura 18: Categorías



Análisis: El 100% dice que el cliente está clasificado en Categoría Normal.

19.- ¿Tiene créditos Refinanciados y en cobranza judicial?

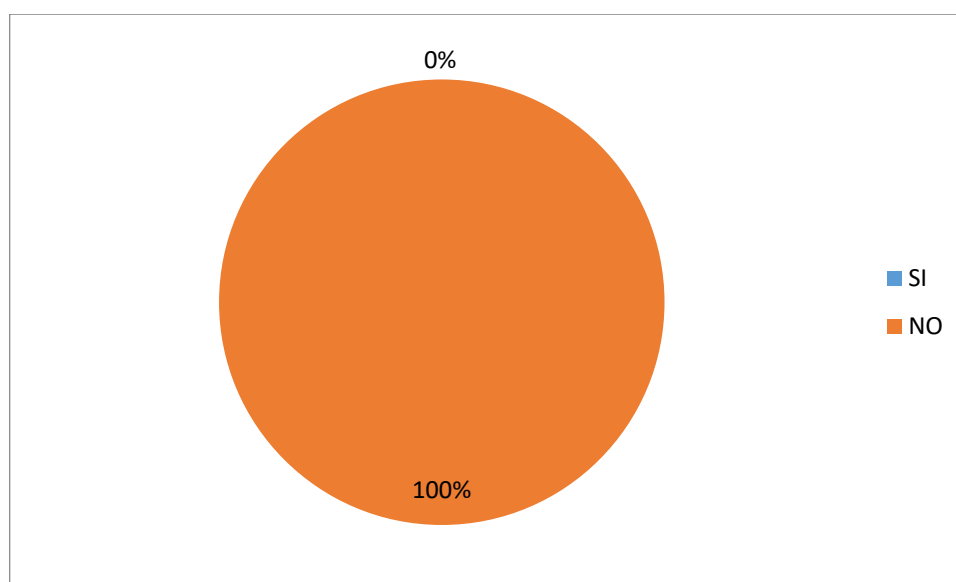
Tabla 24: Refinanciados y en cobranza judicial

DESCRIPCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	0	0%
NO	6	100%
TOTAL	6	100%

Fuente: Encuesta empleada a los asesores de servicios de créditos.

Elaborado por: Los autores

Figura 19: Refinanciados y en cobranza judicial



Análisis: Según la encuesta efectuada el 100% dice que no tiene créditos refinanciados y en cobranza judicial.

20.- ¿Cuándo un cliente no paga su crédito, los demás clientes del grupo asumen el pago del moroso?

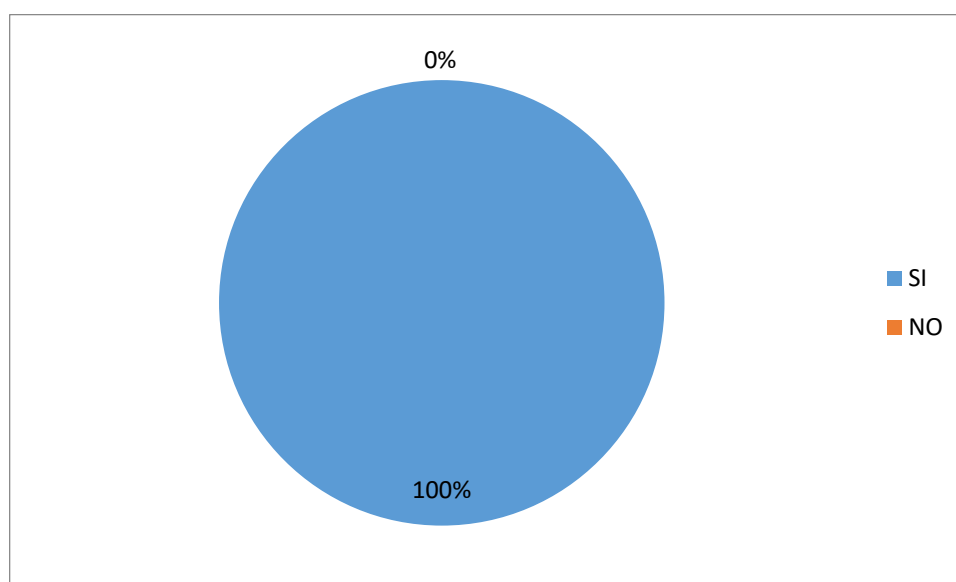
Tabla 25: Grupo asumen el pago del moroso

DESCRIPCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	6	100%
NO	0	0%
TOTAL	6	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los asesores de servicios de créditos.

Elaborado por: Los autores

Figura 20: Grupo asumen el pago del moroso



Análisis: El 100% dice que cuando un cliente no paga su crédito, los demás clientes del grupo si asumen el pago del moroso.

21.-¿Existe fuga de algún cliente moroso?

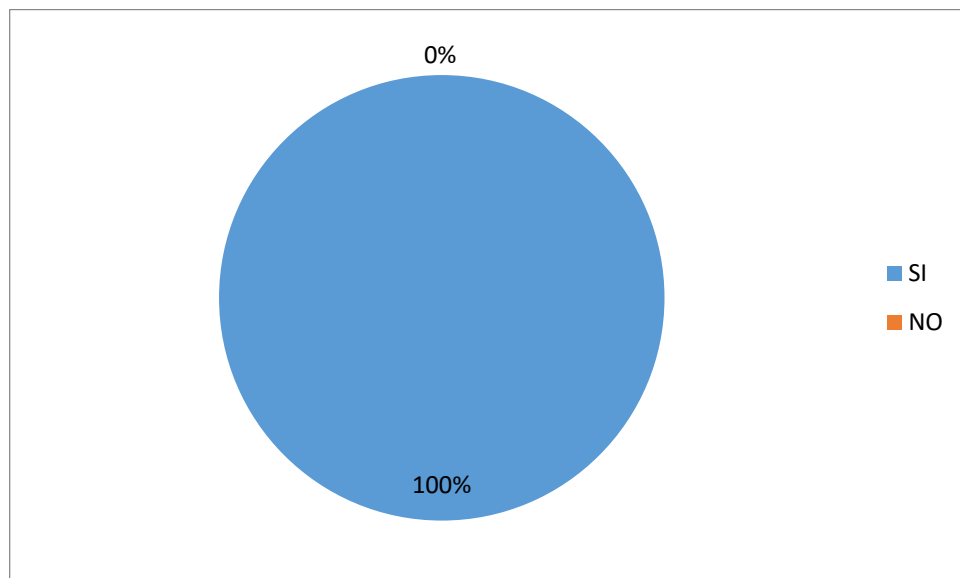
Tabla 26: Existe fuga de algún cliente moroso

DESCRIPCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	6	100%
NO	0	0%
TOTAL	6	100%

Fuente: Encuesta empleada a los asesores de servicios de créditos.

Elaborado por: Los autores

Figura 21: Existe fuga de algún cliente moroso



Análisis: Decimos que el 100% dice que si existe fuga de algún cliente moroso.

22.-¿Existe deserción de clientes, por situación que asumen la deuda del moroso?

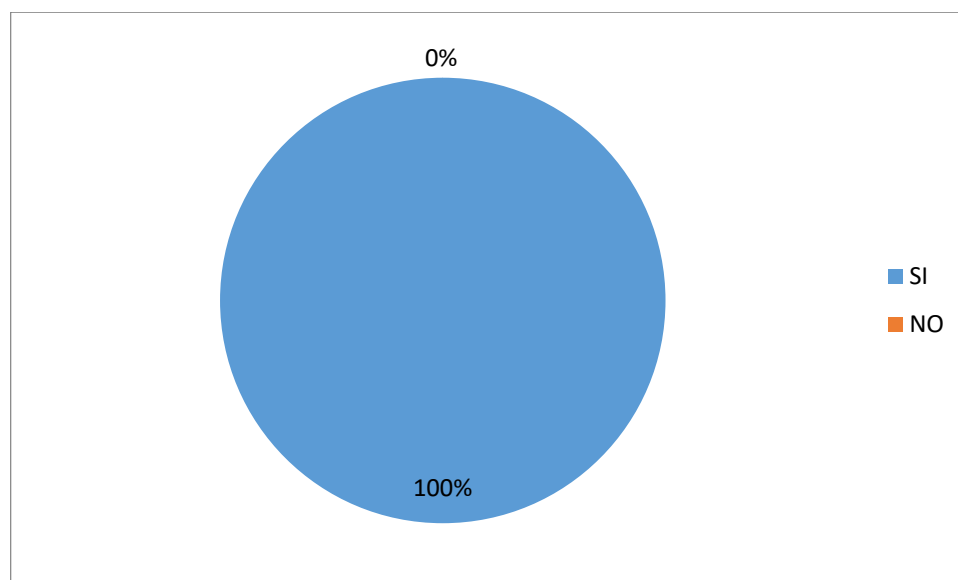
Tabla 27: deserción de clientes

DESCRIPCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	6	100%
NO	0	0%
TOTAL	6	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los asesores de servicios de créditos.

Elaborado por: Los autores

Figura 22: deserción de clientes



Análisis: El 100% dice que, si existe deserción de clientes, por situación que asumen la deuda del moroso.

23. ¿Al socio moroso se registra oportunamente en INFOCORP- central de riesgo?

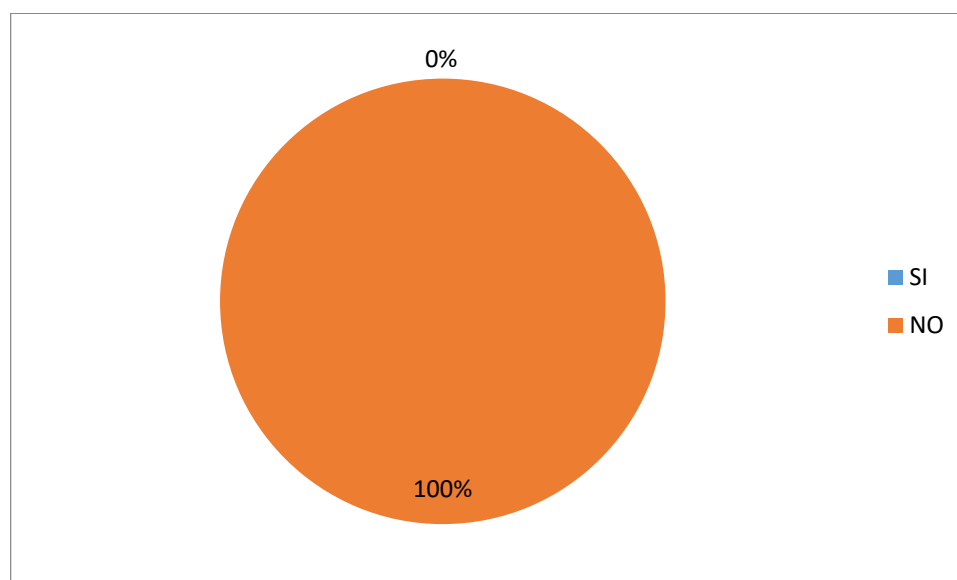
Tabla 28: socio moroso se registra oportunamente en INFOCORP

DESCRIPCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
NO	6	100%
SI	0	0%
TOTAL	6	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los asesores de servicios de créditos.

Elaborado por: Los autores

Figura 23: socio moroso se registra oportunamente en INFOCORP



Análisis: Según lo efectuado el 100% dice que al socio moroso no se registra oportunamente en INFOCORP-central.

24.-¿Se tiene documentos legales para realizar el cobro de las cuotas atrasadas?

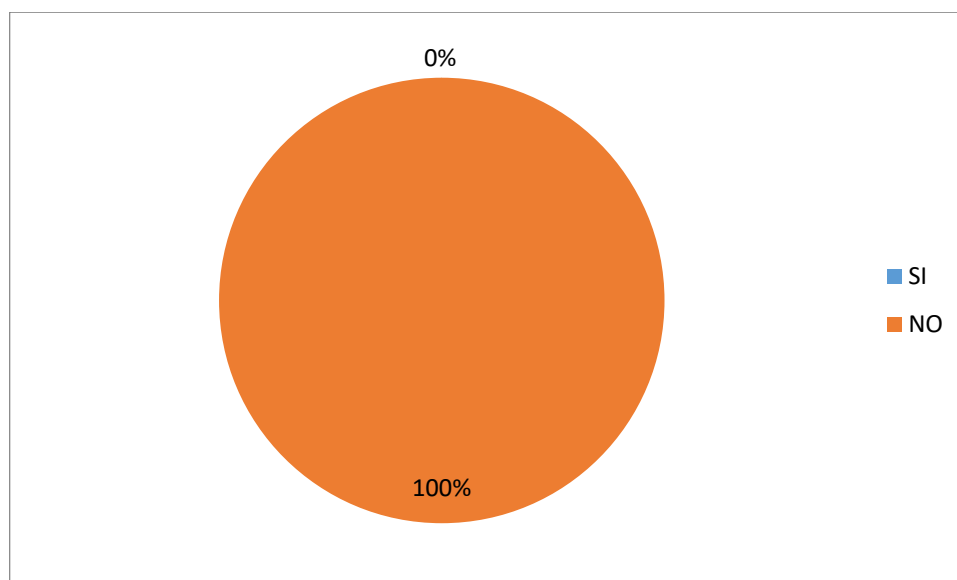
Tabla 29: Documentación para cuotas atrasadas

DESCRIPCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	0	0%
NO	6	100%
TOTAL	6	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los asesores de servicios de créditos.

Elaborado por: Los autores

Figura 24: Documentación para cuotas atrasadas



El 100% dice que no se tiene documentos legales para realizar el cobro de las cuotas atrasadas.

IV. DISCUSIÓN

En el estudio realizado se ha encontrado que el 100% SI cuenta con políticas de créditos en la agencia ADRA de la ciudad de Jaén, sí están actualizados de acuerdo al entorno económico y a las condiciones del mercado por las políticas de crédito, existe un reglamento de créditos, no respetan los márgenes geográficos para conceder préstamos, establece procedimientos para la revisión de solicitudes o expedientes de crédito, no establecen limitaciones y prohibiciones en el otorgamiento de créditos a directivos y empleados.

Efectuada la encuesta manifiesta que el 100% expresa que la agencia ADRA de la ciudad de Jaén NO cuenta con políticas de cobranzas, no existe un reglamento de cobranzas, mensualmente se presenta los reportes de colocación y cobranza de la cartera.

Realizada la encuesta decimos que el 100% dice que los equipos de cómputo no permiten visualizar los pagos en tiempo real.

El 100% dice que el cliente está clasificado en Categoría Normal.

Según la encuesta efectuada el 100% dice que no tiene créditos refinanciados y en cobranza judicial.

El 100% dice que cuando un cliente no paga su crédito, los demás clientes del grupo si asumen el pago del moroso.

Decimos que el 100% dice que si existe fuga de algún cliente moroso.

El 100% dice que, si existe deserción de clientes, por situación que asumen la duda del moroso.

Según lo efectuado el 100% dice que al socio moroso no se registra oportunamente en INFOCORP-central.

El 100% dice que no se tiene documentos legales para realizar el cobro de las cuotas atrasadas.

Este estudio se relaciona con la investigación del bachiller Sánchez Barreno titulada El proceso de crédito y cobranza en el área de microcrédito y el peligro crediticio en las COOPAC de la ciudad de Ambato, que nos dice que a través de la observación directa en el departamento de préstamos y cobros se concluye que las COAC no maneja proceso de créditos y cobranzas para evitar el riesgo crediticio por falta de conocimiento del personal y que los clientes internos del área de créditos de la

COAC no tiene conocimiento sobre proceso de crédito y no existe control de seguimiento de la gestión.

V. CONCLUSIONES

Se ha determinado que la entidad tiene un elevado riesgo crediticio porque el control interno de créditos y cobranza adolece de una serie de deficiencias.

Al analizar las normas de préstamos y cobros se ha podido precisar que el reglamento de créditos adolece de deficiencias porque no contiene los límites geográficos para otorgar créditos, no establece limitaciones y prohibiciones en el otorgamiento de créditos a directivos y empleados. Asimismo, se ha encontrado que la institución no cuenta con políticas de cobranzas adecuadas y además éstas no se encuentran actualizadas.

Al analizar el Riesgo de créditos en la Institución de Adra, encontramos que es alto el riesgo porque no existe Reglamento de cobranzas, los equipos de cómputo no permiten visualizar los pagos en tiempo real, existe fuga de algún cliente moroso, existe deserción de clientes por situación que asumen la deuda del moroso, el cliente moroso no se registra oportunamente en INFOCORP-central, no se tiene documentos legales para realizar el cobro de las cuotas atrasadas; y el Reglamento de créditos adolece de buenas políticas y procedimiento de evaluar los préstamos.

Se concluye que en la Institución Adra ubicada en la ciudad de Jaén; tiene un alto Riesgo crediticio; es por ello que necesita implementar una herramienta de control interno de Riesgo de Créditos.

VI. RECOMENDACIONES

Para evitar el Riesgo crediticio, la institución debe establecer políticas de créditos suficientes y adecuados incluyendo a estas limitaciones y prohibiciones en el otorgamiento de créditos a directivos y empleados, procedimientos de verificación de domicilio real y fiscal.

Establecer políticas de cobranzas suficiente y adecuadas implementado un reglamento de cobranza que es utilizado por varios administrativos y asesores de servicios involucrado en el proceso de cobranza y que estos deben contener como mínimo, orden de un informe de cobranza, niveles de cobranzas, perfil del personal de cobranzas, formas de cobranzas, seguimiento de créditos, compromisos de pago , interés moratorio, protesto de pagarés, cobranza judicial, refinanciación de créditos, adjudicación de bienes, embargos de bienes, modelos de cartas de cobranzas, tipo de reportes de morosidad, tarifario de gastos de cobranza, reporte créditos morosos diarios, y registro oportunamente en la central de riesgo INFOCORP, a fin de evitar el riesgo crediticio de la institución.

Se debe establecer Políticas de Riesgo de Crédito, implementado los procedimientos para ser regulado, mediante el estudio de las transacciones individuales, ya que se toma en cuenta elementos como términos de concentración crediticia, garantías no preferidas y la solicitud de capital de trabajo, conforme a los peligros de la demanda.

VII. PROPUESTA

PROPUESTA DE CONTROL INTERNO DE RIESGO CREDITICIO EN LA ONG ADRA PERÚ AGENCIA JAÉN

1.1. INTRODUCCIÓN

La Institución Adra ubicada en la ciudad de Jaén está expuesto un conjunto de peligros que perjudican el proceso de sus labores.

De los peligros que se muestra en la entidad de Adra es en agudeza al Riesgo de Crédito, se manifiesta con elevada frecuencia, por lo que es más heterogéneo y complicado, su influencia perjudica en el estado económico de la entidad.

Este proyecto es adaptable al área Directiva, Administrativa y Operativa de alguna Entidad, que participan en la resolución de normas crediticias.

1.2. OBJETIVO

Estimular en los Administrativos de la Institución, el valor de proteger los activos financieros más importantes, con el propósito de admitir los riesgos y confrontarlos mediante un Programa de Peligro, que posibilite la constancia de sus labores de manera natural.

Impulsar en los Administrativos de la institución, el interés de la protección de los activos financieros más fundamentales, con el propósito de admitir los riesgos y afrontarlos mediante un programa de Riesgo, que facilite la secuencia de sus operaciones de manera habitual.

1.3. CONTENIDO DEL PLAN DE RIESGO CREDITICIO

Es un manual que colabora de manera apropiada a disminuir peligros y reducir los probables obstáculos que ocasionen en la función económica de la empresa, perjudicando de forma al área operativa, administrativa y financiera, asimismo al método financiero frente fortuitos peligros obtenidos de componentes internos y externos a lo que están exhibidos habitualmente, facilitando con la apropiada ejecución de este programa de Peligro.

1.3.1. Identificación de Riesgos

Se estandarizan los probables peligros que puedan suceder y perjudicar de manera peligrosa a la entidad Adra Perú Agencia Jaén ante portables eventualidades:

Proceso del Crédito:

Es la consecuencia de la probabilidad de incobrabilidad del préstamo, el aumento de la deuda, la falta de fiabilidad institucional. Por lo que se capacita a los trabajadores, con una elección apropiada, los cuales tendrán que ser adecuado y seguro.

Liquidez:

La entidad Adra Perú Agencia Jaén al no poseer un índice de liquidez rentable, por lo que localizara la disposición de préstamos, esto predominara una precaución de sus colaboradores, lo principal es encontrar tácticas de atracción para accionistas: tasa de interés baja, indagar financiamiento interno o externo para comprender inversiones en beneficio de la compañía retribuyendo una tasa de intereses asequible.

Sistema Informático Financiero:

Otra contingencia es que la entidad cuente con un peligro en el extravío de datos de los colaboradores, esto provocara demora en las labores de cobro por carencia de datos, de modo que la entidad tiene que tener equipamiento electrónico conforme a sus requerimientos, medidas que deben ser establecidas por la Gestión.

Eventos Naturales:

Ningún lugar está seguro de un desastre natural, frente a este hecho la Institución mostraría un aumento en la deuda y probabilidad de recaudar el préstamo, por lo que decimos que en el instante de otorgar un préstamo se verifica si algún asociado no está en zona de riesgo, o de la misma manera se le extendería el periodo de los préstamos.

Inadecuado análisis de capacidad de pago del socio:

En el momento que un consultor no tiene en consideración los factores probables de peligro al examinar la condición económica de algún asociado, esta consecuencia será mostrada en el momento en que se aumente la deuda, por lo que es factible que el funcionario ejecute una observación económica del asociado, eludiendo un sobreendeudamiento, con el alzamiento de los datos apropiados con sostenimiento moral del funcionario ejecutor.

Mercado:

Otra causa para aumentar el peligro es la volatilidad en los costos de los artículos que el asociado obtiene para el perfeccionamiento de su establecimiento, razón del préstamo, con la finalidad de orientar para que se conduzcan una variedad de artículos con semejantes cualidades que conserven su grado de enajenaciones y de esta forma alcanzar ganancia para que así el accionista cubra todas sus responsabilidades.

Garantías y Avalúos:

En el instante de conceder un préstamo no es ningún respaldo el informe del avalúo conforme a la cantidad del préstamo, se pide al funcionario responsable del avalúo incorporar en el informe la cantidad verdadera de la garantía referente a la cantidad solicitada, y que esto facilitara mantener de manera técnica la proporción que tapiza correspondiente a la cantidad del préstamo.

Concentración de créditos:

La elevada deuda en una identidad se presenta en un área de otorgamiento de los préstamos, semejantes atender a eliminar el incremento institucional, en porción conforme la situación geográfica con el propósito de reconocer conjuntos de socios que le facilite reducir el riesgo crediticio, sin desatender el sector.

Gestión de cobranza judicial:

La elevada deuda, ocasiona estancamientos de los procedimientos, conservar una apropiada conducción de regulación en el cobro judicial, por lo que se recomienda a los colaboradores de crédito que los apoyos de las administraciones de cobranza sean observados; por lo que se insinúa efectuar una persecución de los procesos, conservando un apropiado archivo, la cual cuenta con datos vigentes.

Custodia de los documentos de valor:

Está demostrado que la incapacidad de la restauración de la cartera de préstamos, es por lo cual se sugiere la protección bajo atención de los empleados de la entidad.

Robo y Fraude:

El extravío de dinero y datos incrementa el peligro. Por lo que se tiene que colocar a trabajadores aptos, para que este controle según sus labores y sus garantías necesarias.

1.3.2. Medidas Generales

Las medidas generales que se persiguen para eludir peligros de la cartera de préstamos en la entidad Adra son:

Con respecto al Proceso del Crédito:

Los trabajadores encargados de la conducción apropiada de las colocaciones del dinero de la institución, tendrá que tener conocimiento basado al procedimiento que un préstamo pasa para su optima ejecución y restauración, y que esta se logra mediante capacitaciones persistentes a los trabajadores operativos de préstamos de la Administración.

Criterios no Financieros:

- 1. Cumplimiento de políticas:** Las normas de la administración tendrán que estar acorde a los requerimientos de los usuarios, teniendo en consideración

la magnitud de la labor económica, y las cualidades del ambiente en el que despliegan, la condición de retribución.

- 2. Cumplimiento de procesos y procedimientos:** Para el otorgamiento del préstamo, de tendrá que verificar que los datos dados por el usuario sean verdaderos.
- 3. Legalización de documentación:** El supervisor del préstamo debe de refrendar la información, la cual ayudará de sostenimiento para demostrar un intercambio ejecutado, tendrá que ser inspeccionada y verificada en que la documentación solicitada al usuario este la firma y rúbrica del cliente.
- 4. Visita al cliente en el negocio:** La prosecución constante a la entidad del usuario facilitara que el usuario acepte las obligaciones directas y se someta a cumplir puntualmente del préstamo. La inspección constante para solicitar la cancelación es establecida por el supervisor que otorgó el préstamo.
- 5. Procedimientos para gestión de cobros de cartera:** Para los procedimientos de microcrédito se usará el scoring de cobro que tienen variantes de conducta del usuario.
- 6. Procedimientos de calificación de cartera.**

Establece una tasación de activos, en la cual la consecuencia decide el nivel de suministro solicitados para custodiarlos a fortuitas faltas de valor.

Criterios Financieros:

Se considera determinaciones de conducta financiera para alcanzar una gestión objetiva.

- 1. Análisis del riesgo:** Mediante indicativos que establecen el nivel y exhibición que se encuentra sujeta la entidad.
- 2. El índice de morosidad de la cartera de crédito:** Facilita datos que coloca atento al gerente, facilitándole realizar medidas fundamentales de forma eficiente y segura.
- 3. El índice de riesgo crediticio:** Facultad para realizar fallos y eludir el peligro de incobrabilidad y de esa manera tendrá que ser sancionada. El departamento

de Peligros y de Prestamos, establecerá las normas a proseguir para una conducción eficiente.

- 4. Realizar las provisiones:** Que faciliten recubrir el peligro crediticio, conforme a las distribuciones de la SBS.
- 5. Cálculo de probabilidades de incumplimiento:** *H*ace primordial un modelo multivariado, en la que se solicita persecución de un método determinado como la determinación del default, a comienzo del reconocimiento de default.
- 6. Composición de las garantías de la cartera de crédito vencida:** Es esencial la observación de la estructura de las garantías para los prestamos caducados desde el punto de fluidez y precios implicados en el lapso del periodo.
- 7. Parámetros de incumplimiento:** Es dada por la historia de retribución y no pago, de sus ejecuciones de crédito y de las de los usuarios. Mejor dicho, el usuario y en resultado a sus ejecuciones crediticias, reciben la posibilidad de infracción del segmento para cada grado de aptitud.

Respecto a los eventos naturales:

El área administrativa de la entidad Adra tendrán que ejecutar una observación apropiada y precisa de las áreas rurales y urbanas donde la compañía ponga su efectivo, teniendo en cuenta los sectores de debilidad donde se provoquen los diversos acontecimientos que perjudiquen a la restauración de la cartera. Medición la gestión de la entidad comenzara a expandir el periodo de retribución del crédito en los sectores que provocaran deterioros por los diversos fenómenos climatológicos, atmosféricos y vulcanológicos.

Respecto a la promulgación del Plan de Riesgo Crediticio:

La gestión de la entidad Adra tendrá que organizarse con todos los funcionarios implicados en la verificación, aceptación y realización de todo el procedimiento del crédito, para principalmente proporcionar el proyecto de

Riesgo Crediticio y así mismo efectuarlos referentes a los simulacros de adaptación en la previsión de los riesgos y la reanudación de las labores de la compañía de manera segura, ágil y eficaz luego de la eventualidad.

1.4. INDICADORES DE MOROSIDAD

Este índice indica el nivel de morosidad que tiene la cartera de créditos de la entidad Adra.

$$\text{Índice de Morosidad} = \frac{\text{Créditos Vencidos y en Cobranza Judicial} \times 100}{\text{Colocaciones Netas} + \text{Provisiones}}$$

Es fundamental que los responsables del departamento de créditos, determinen de manera periódica los factores de deudas y determinen la tendencia, así mismo tendrán que determinar las disposiciones adecuadas en caso de que se aumente o estén más elevados.

1.5. INDICADORES DE PROTECCIÓN

Este indicio indica el grado de seguridad por la entidad en el acatamiento de términos de análisis, clasificación y provisión de préstamos.

Si la institución tiene un indicio debajo de 100% es posible que se esté escondiendo alguna pérdida, en cambio si el indicio se encuentra por encima del 100% es posible que se esté escondiendo ganancias.

$$\text{Índice Protección} = \frac{\text{Provisiones} \times 100}{\text{Créditos Vencidos y en Cobranza Judicial}}$$

REFERENCIAS

- Aguilar Andía, G., & Camargo Cárdenas, G. (2003). *“Análisis de la Morosidad de las Instituciones Micro financieras (IMF) en el Perú (2015)”*. Obtenido de <http://cies.org.pe/sites/default/files/investigaciones/analisis-de-la-morosidad-de-las-instituciones-microfinancieras-en-el-peru.pdf>
- Aguilar India, G., & Camargo Cárdenas, G. (2017). *“Análisis de la Morosidad de las Instituciones Microfinancieras (IMF) en el Perú*.
- Alvares. (2016). *De procedimientos como herramientas de control interno de una organización*. Obtenido de <http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v9n3/rus38317.pdf>
- Armijo Naupa, L. (2017). *Influencia del Control interno en el Departamento de Créditos y Cobranzas de la empresa Chemical Mining s.a. Lima – 2015*. Obtenido de <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/1103>
- Brachfield, P. (17 de 04 de 2013). *ABC Economía*. Obtenido de «En España se puede vivir perfectamente sin pagar»: <https://www.abc.es/economia/20130417/abci-pere-brachfield-201304170902.html>
- Cabay Huebla, M., & Quezada Merchán, A. (2010). *“Propuesta de un manual de control interno para el manejo y recuperación de cartera en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Palora Ltda., sucursal Huamboya del cantón Huamboya, Provincia de Morona Santiago”*. Obtenido de <http://dspace.esPOCH.edu.ec/handle/123456789/427>
- Cardenas. (2015). *Revista científico Cultural*. Obtenido de La gestión de riesgos y las estrategias crediticias en las cooperativas de ahorro y crédito en el Perú: <http://revistas.uandina.edu.pe/index.php/Yachay/article/view/94>

- Céspedes Malpica, W. (2015). *Factores determinantes de la morosidad en la financiera Edyficar en el distrito de Sorochuco - Cajamarca: una propuesta de políticas y mecanismos para disimularla*. Obtenido de <http://repositorio.unc.edu.pe/handle/UNC/731>
- Compartamos financiera. (2019). *Compartamos financiera*. Obtenido de <https://www.compartamos.com.pe/Peru/Credito>
- Coronel Huaman, L. (2016). “*Estrategias de cobranza y su relación con la morosidad en la entidad financiera Mi Banco- Jaén 2015*”. Obtenido de <http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/uss/3030/TESIS ESTRATEGIAS%20DE%20COBRANZA MOROSIDAD.pdf;jsessionid=0B372CB929BB8A0FB6076D1741FDA87E?sequence=1>
- Escudero Quiñones, C. (2016). *Incidencia de las políticas de evaluación crediticia sobre la tasa de morosidad de crédito de consumo en la Empresa Carsa, Oficina Trujillo en el período 2000 - 2015*. Obtenido de <http://dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/2221>
- Estupiñan Gaitan , R. (2006). *Control interno y fraudes*. Obtenido de https://www.academia.edu/37046081/Control_Interno_y_Fraudes_2da_edici%C3%B3n
- Flores Fiallos, A. (2011). *Diseño de un sistema de control interno para el área de crédito y cobranzas de la cooperativa de ahorro y crédito Cendes LTDA*. Obtenido de <https://dspace.ups.edu.ec/handle/123456789/4460>
- Fonceca. (2011). *El control interno y su influencia en la gestión*. Ecuador. Obtenido de <file:///C:/Users/Estrellita/Downloads/Dialnet-ElControlInternoYSuInfluenciaEnLaGestionAdministra-6656251.pdf>
- Gallarday Morales , S. (2018). *Gestión de créditos y la administración de las cuentas*. Obtenido de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/13305/L%C3%B3pez_HEO.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Gestiopolis. (2014). *Gestiopolis*. Obtenido de Auditoría del control interno:
<https://www.gestiopolis.com/Auditoria-del-control-interno/>
- Gestiopolis. (2015). *Gestiopolis*. Obtenido de Teoría de la auditoría:
<https://www.gestiopolis.com/teoria-de-la-auditoria/>
- Hernandez. (2009). *Control eficaz de la gestión de una empresa cooperativa de servicios múltiples, Tesis para optar el Grado de Maestro en Auditoría contable y financiera en la Universidad Nacional Federico Villarreal*. Obtenido de
http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/usmp/673/3/gago_rs.pdf
- Hidalgo, E. (2010). *Influencia del Control Interno en la Gestión de Créditos y Cobranzas en una Empresa de Servicios de Pre-Prensa Digital en Lima Cercados presentada en el año 2010*. Lima. Obtenido de
http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/usmp/363/1/hidalgo_ev.pdf
- Jiménez Estrella, P. (2015). “*La gestión de cuentas por cobrar y su incidencia en los ingresos municipales del gobierno autónomo descentralizado municipal de Mocha*”. Obtenido de
<http://repo.uta.edu.ec/bitstream/123456789/16577/1/T2853i.pdf>
- Ledgerwood, J. (2013). *Microfinance Handbook. An Institutional and Financial Perspective. Sustainable banking with the Poor Project*. Washington DC: World Bank. .
Obtenido de
http://repositorio.up.edu.pe/bitstream/handle/11354/1933/Ana_Tesis_maestria_2016.pdf?sequence=1&isAllowed=n
- Molina. (2015). *Indicadores para medir riesgos en la morosidad*. Obtenido de
<https://web.ua.es/es/giecryal/documentos/microfinanzas-amazonia.pdf>
- Napa. (2015). *Préstamos y Recaudación de la entidad Chemical Mining s.a.* Obtenido de
http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1103/EFFECTIVIDAD_CON

TRUOL_INTERNO_ARMIJO_NAUPA_LUCY_MIREYA.pdf?sequence=1&isAllowed=
y

Parrado Martínez, P. (2015). *Riesgo de crédito y solidez financiera en el sector bancario, un enfoque macroprudencial*. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/tesis?codigo=79764>

Quintana, & Rivera. (2015). *Política de Créditos y Calidad de la Cartera Crediticia en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Pascual Saco Ltda. de Lambayeque durante el Periodo 2009 - 2013*”,.

Salvador Llacsahuache, S. (2011). *"Importancia de mejorar los controles en las ONG'S a los microcréditos otorgados a la banca comunal"*. Obtenido de <https://www.gestiopolis.com/control-efectivo-mejorar-gestion-banca-comunal-entidades-microfinanzas-peru/>

Samaniego Montoya, C. (2013). *Control interno en la optimizacion de la gestion de empresas*. Obtenido de http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/usmp/645/3/samaniego_cm.pdf

Zhumi Lopez, N. (2013). *“Constituye uno de los instrumentos de mayor importancia para todas las actividades financieras de las empresas, la implementación de procesos y políticas para la recuperación de cartera vencida en las Cooperativas de Ahorro y Crédito del Azuay caso Coope*. Universidad tecnologica Isrrael, Quito- Ecuador. Obtenido de <https://es.scribd.com/document/356833919/TESIS-FINAL-cartera-de-credito-pdf>

ANEXOS

Anexo 1: Instrumento

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

TEMA DE INVESTIGACIÓN: "INFLUENCIA DEL CONTROL INTERNO DE CRÉDITOS Y COBRANZAS EN EL RIESGO CREDITICIO DE LA ONG ADMA PERÚ ASIMCO JACN 2017".

AUTORAS: LILIA MELACROS DE LA JARA
LUZ BELLA ALFARRANO CORREA

ENCUESTA

CONTENIDOS:

(C) CORRECTO - (I) INCORRECTO - (D) DEJAR - (M) MODIFICAR - (E) ELIMINAR

N° Ítem	Presencia		Ortografía, redacción, datos y formato (en la fuente)		Congruencia de los verbos con los sujetos		Relevancia		Facilidad		Observaciones (C - M - E)
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1	x		x		x		x		x		No se observaron errores
2	x		x		x		x		x		
3	x		x		x		x		x		
4	x		x		x		x		x		
5	x		x		x		x		x		
6	x		x		x		x		x		
7	x		x		x		x		x		
8	x		x		x		x		x		
9	x		x		x		x		x		
10	x		x		x		x		x		
11	x		x		x		x		x		
12	x		x		x		x		x		
13	x		x		x		x		x		
14	x		x		x		x		x		
15	x		x		x		x		x		
16	x		x		x		x		x		
17	x		x		x		x		x		
18	x		x		x		x		x		
19	x		x		x		x		x		
20	x		x		x		x		x		
21	x		x		x		x		x		
22	x		x		x		x		x		
23	x		x		x		x		x		
24	x		x		x		x		x		

Fecha: 18 de Enero del 2019

EVALUADOR

Mg. CPCC Diego Iván Ferré López

Profesión

Contador Público

Centro Laboral

Universidad César Vallejo

Especialidad en el área de

Docente Universitario, Asesoría Contable, Tributaria y Laboral

OBSERVACIONES

SUGERENCIAS


Firma del Evaluador
Mg. CPCC Diego Iván Ferré López
CNE: 18811985

UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO

Encuesta dirigida a los asesores de servicios de créditos de la ONG Adra Perú Agencia Jaén

ENCUESTA

Instrucciones: Lea detenidamente las preguntas y marque con una (x) la alternativa que crea correcta.

1. ¿La agencia ADRAS de la ciudad de Jaén cuenta con políticas de crédito?
SI () NO ()
2. ¿Las políticas de crédito están actualizados de acuerdo al entorno económico y a las condiciones del mercado?
SI () NO ()
3. ¿Cuáles son los tipos de créditos que se entregan con mayor frecuencia?
Créditos Comerciales ()
Créditos Agrícolas ()
Créditos para Vivienda ()
4. ¿Existe Reglamento de créditos?
SI () NO ()
5. ¿El Reglamento de créditos, establece límites geográficos para créditos?
SI () NO ()
6. ¿Los límites geográficos se respetan?
SI () NO ()
7. ¿Establece procedimientos para la revisión de solicitudes o expedientes de crédito?
SI () NO ()
8. ¿Establecen limitaciones y prohibiciones en el otorgamiento de créditos a directivos y empleados?
SI () NO ()
9. ¿Se define deberes y responsabilidades de los sectoristas de servicios?
SI () NO ()
10. ¿La agencia ADRAS de la ciudad de Jaén cuenta con políticas de cobranzas?
SI () NO ()
11. ¿Las políticas de cobranzas son las adecuadas?
SI () NO ()
12. ¿Existe un Reglamento de cobranzas?
SI () NO ()
13. ¿La morosidad es?
Alta ()

Mínima ()

14. ¿Con que frecuencia se presentan los reportes de colocación y cobranza de la cartera?
Diario ()
Semanal ()
Quincenal ()
Mensual ()
15. ¿El área de créditos cuenta con personal calificado?
SI () NO ()
16. ¿Los equipos de cómputo permiten visualizar los pagos en tiempo real?
SI () NO ()
17. ¿Existe concentración excesiva de los recursos crediticios en unos pocos clientes prestatarios?
SI () NO ()
18. ¿El cliente está clasificado en Categoría Normal, Categoría con Problemas Potenciales, Categoría Deficiente, Categoría Dudoso, Categoría Pérdida?
Categoría Normal ()
Categoría con Problemas Potenciales ()
Categoría Deficiente ()
Categoría Dudoso ()
Categoría Pérdida ()
19. ¿Tiene créditos Refinanciados y en cobranza judicial?
SI () NO ()
20. ¿Cuando un cliente no paga su crédito, los demás clientes del grupo asumen el pago del moroso?
SI () NO ()
21. ¿Existe fuga de algún cliente moroso?
SI () NO ()
22. ¿Existe deserción de clientes, por situación que asumen la deuda del moroso?
SI () NO ()
23. ¿Al socio moroso se registra oportunamente en infocorp- central de riesgo?
SI () NO ()
24. ¿Se tiene documentos legales para realizar el cobro de las cuotas atrasadas?
SI () NO ()


Mg. CPCC. Diego Isidro Ferré López
DNI 16551969
Validación del instrumento de Investigación

Tabla 30: MATRIZ DE CONSISTENCIA

TÍTULO “INFLUENCIA DEL CONTROL INTERNO DE CRÉDITOS Y COBRANZAS EN EL RIESGO CREDITICIO DE LA ONG ADRA PERÚ AGENCIA JAÉN”

Formulación del problema	Objetivo general	Hipótesis	Variables	Dimensiones
¿De qué manera influye el Control Interno de Créditos y Cobranzas en el Riesgo Crediticio de la ONG Adra Perú Agencia Jaén?	Determinar cómo influye el Control Interno de Créditos y Cobranzas en el Riesgo Crediticio de la de la ONG Adra Perú Agencia Jaén.	El Control Interno de Créditos y Cobranzas influye positivamente en el Riesgo Crediticio de la de la ONG Adra Perú.	Control Interno de Créditos y Cobranzas	Políticas de crédito
				Políticas de cobranzas
	<u>Objetivo Específico</u> a) Analizar las políticas de créditos y cobranzas en ADRA PERÚ Agencia Jaén 2017. b) Analizar el Riesgo crediticio en ADRA PERÚ Agencia Jaén 2017. c) Implementar una herramienta de control interno de Riesgo de Créditos.		Riesgo de Crediticio	Análisis del Riesgo Crediticio

VARIABLE	INDICADORES	ÍTEM de OV	RESULTADOS ESPERADOS	ACCIONES	FECHA	RESPONSABLE
Control Interno de Créditos y Cobranza	Políticas de Crédito	1-2 3-4	Mantener una cartera de préstamos de calidad.	- Retroalimentación de las políticas de Crédito, capacitando que estas tienen limitaciones y prohibiciones en el otorgamiento de créditos a los socios, directivos y empleados; así como la verificación del domicilio Real y Fiscal.	Mes de enero 2019.	Administrador de la Agencia Adras en la ciudad de Jaén.
	Políticas de Cobranzas	5-10	Disminución de la tasa de morosidad.	- Establecer políticas de Cobranza que debe ser conocidos por todos los funcionarios y Asesores de Servicio que están involucrado en el procedimiento de cobranza que comprenda: perfil del personal de cobranzas, formas de cobranzas, seguimiento de créditos, compromisos de pago, interés moratorio, protesto de pagarés, cobranza judicial, refinanciación de créditos, embargos de bienes, modelos de cartas de cobranzas, tipo de reportes de morosidad, reporte créditos morosos diarios, y registro oportunamente en la central de riesgo INFOCORP,	Mes de febrero 2019	Administrador de la Agencia Adras en la ciudad de Jaén

				<ul style="list-style-type: none"> - Establecer un sistema de mensajes antes y después de la fecha de pago del crédito. 		
Riesgo Crediticio	Análisis del Riesgo Crediticio	11 - 24	Implementación de Políticas de Riesgo de Créditos	<ul style="list-style-type: none"> - Establecer un reglamento de Créditos y cobranzas. - Informar de manera oportuna a la central de riesgos a los clientes que caen en morosidad. - Elaborar las políticas de Riesgo de Crédito que contenga los procedimientos: límites de concentración de préstamos, garantías no preferidas y el requerimiento de capital de trabajo, de acuerdo a los riesgos de mercado y evitar el sobreendeudamiento de los socios, para que puedan cumplir sus obligaciones crediticias. 	Marzo 2019	Administrador de la Agencia Adra en la ciudad de Jaén